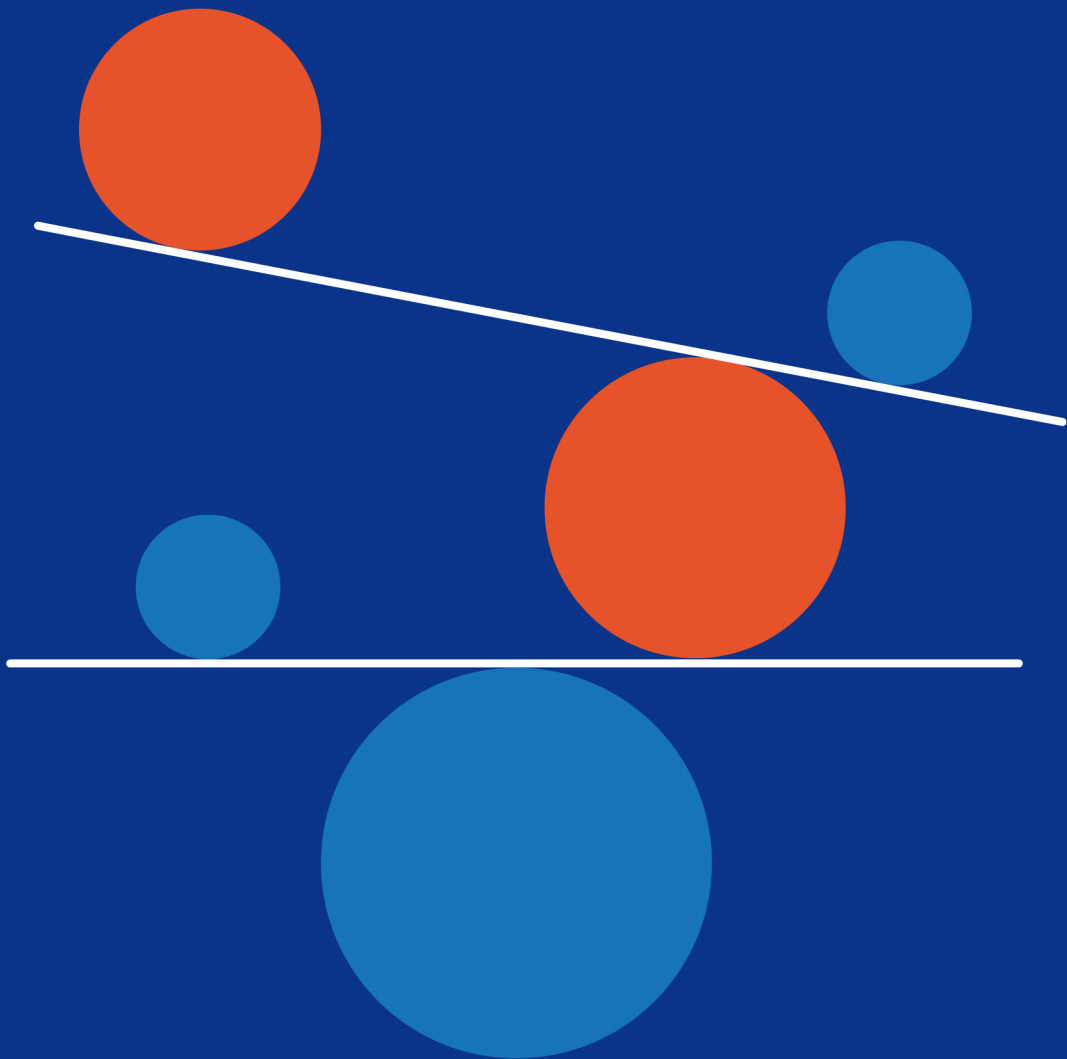




# Relazione sull'attività svolta

# 20 21



Numero 5

Arbitro  
per le Controversie  
Finanziarie





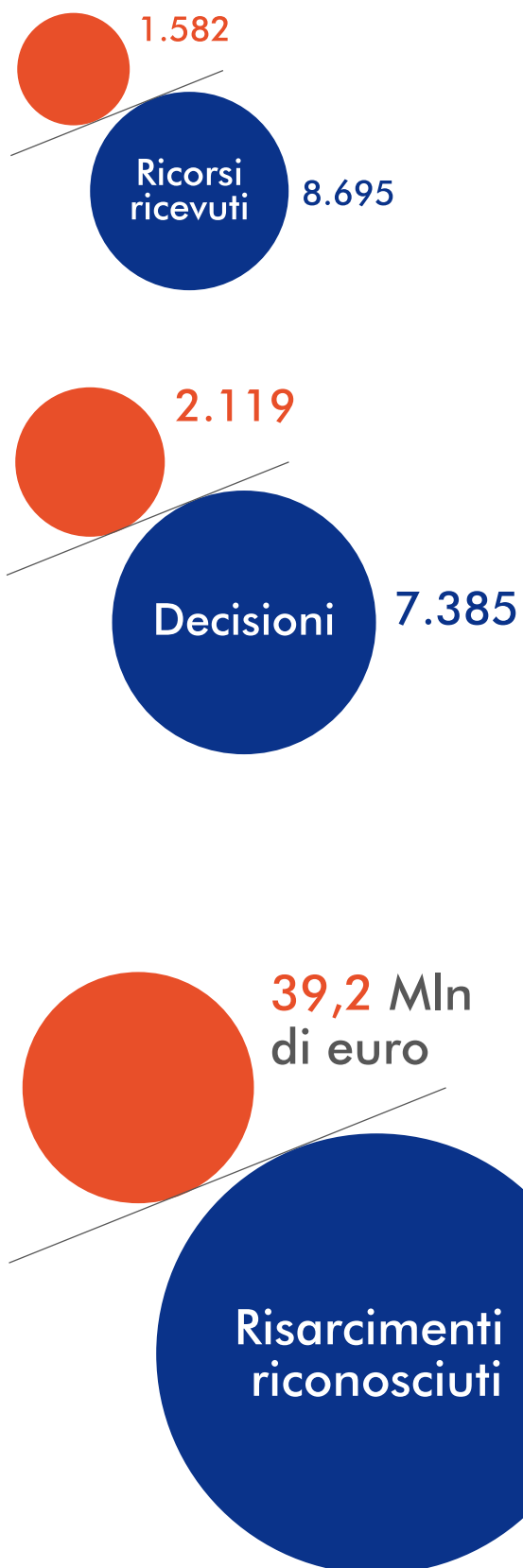


## INDICE

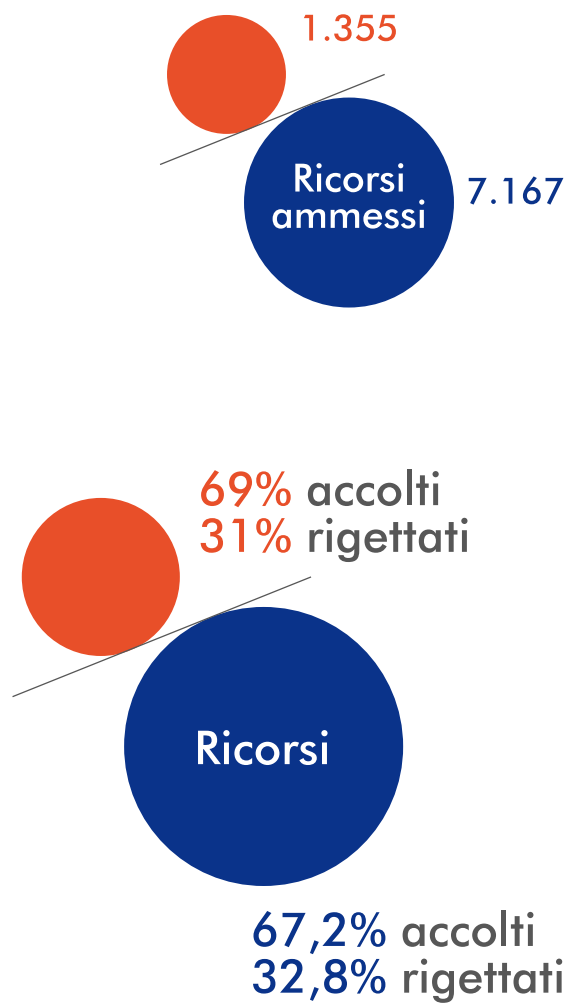
<b>CAPITOLO I</b> .....	<b>5</b>
L'attività.....	6
<b>CAPITOLO II</b> .....	<b>23</b>
Gli orientamenti.....	28
<b>CAPITOLO III</b> .....	<b>87</b>
La struttura e il funzionamento .....	88
<b>APPENDICE STATISTICA</b> .....	<b>105</b>
<b>APPENDICE NORMATIVA</b> .....	<b>123</b>



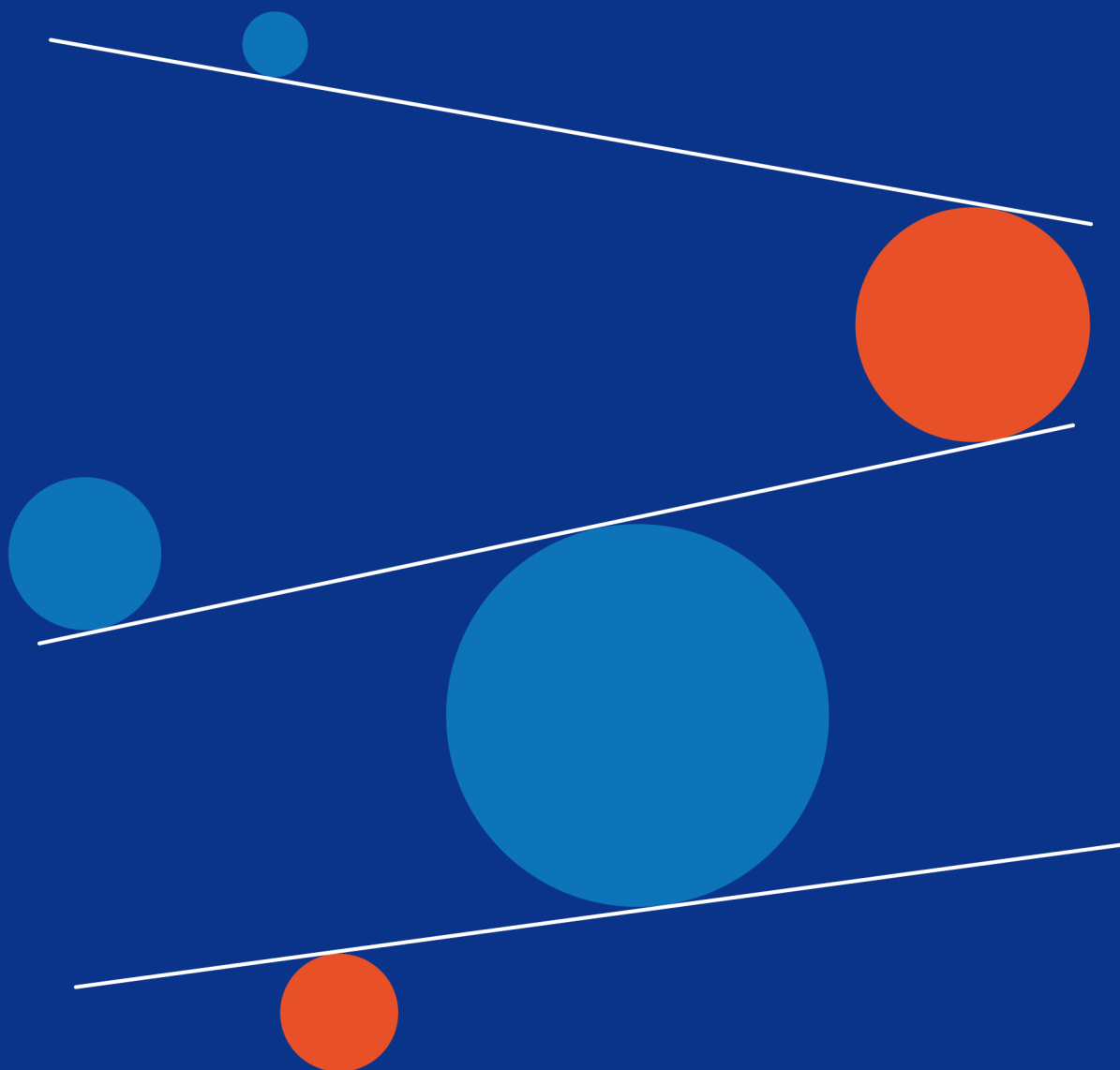
## Dati del 2021



## Dati del quinquennio 2017-2021







## CAPITOLO I - L'ATTIVITÀ

L'emergenza sanitaria globale che ha contrassegnato anche il 2021 non ha avuto impatti sull'attività svolta dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) nel 2021 che ha registrato risultati positivi.

Tra i dati più salienti si collocano quelli relativi al volume delle attività. Il numero dei procedimenti conclusi nel 2021 si è attestato a 2.119, con un incremento del 40,3% rispetto ai 1.510 del 2020: ciò ha consentito di abbattere di circa il 40% l'arretrato accumulato nei primi anni di attività.

Il numero delle decisioni adottate è salito a 1.650, a fronte delle 1.060 assunte nel 2020. Tale numero, se si sommano le decisioni di irricevibilità/inammissibilità, assunte direttamente dal Presidente, e le decisioni di estinzione per intervenuto accordo tra le parti, raggiunge quota 2.119.

Il totale dei risarcimenti riconosciuti ai risparmiatori, pari a oltre 39 milioni di euro, porta i risarcimenti complessivamente riconosciuti dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro a 123,6 milioni di euro, con una media *pro-capite* di oltre 37.000,00 euro.

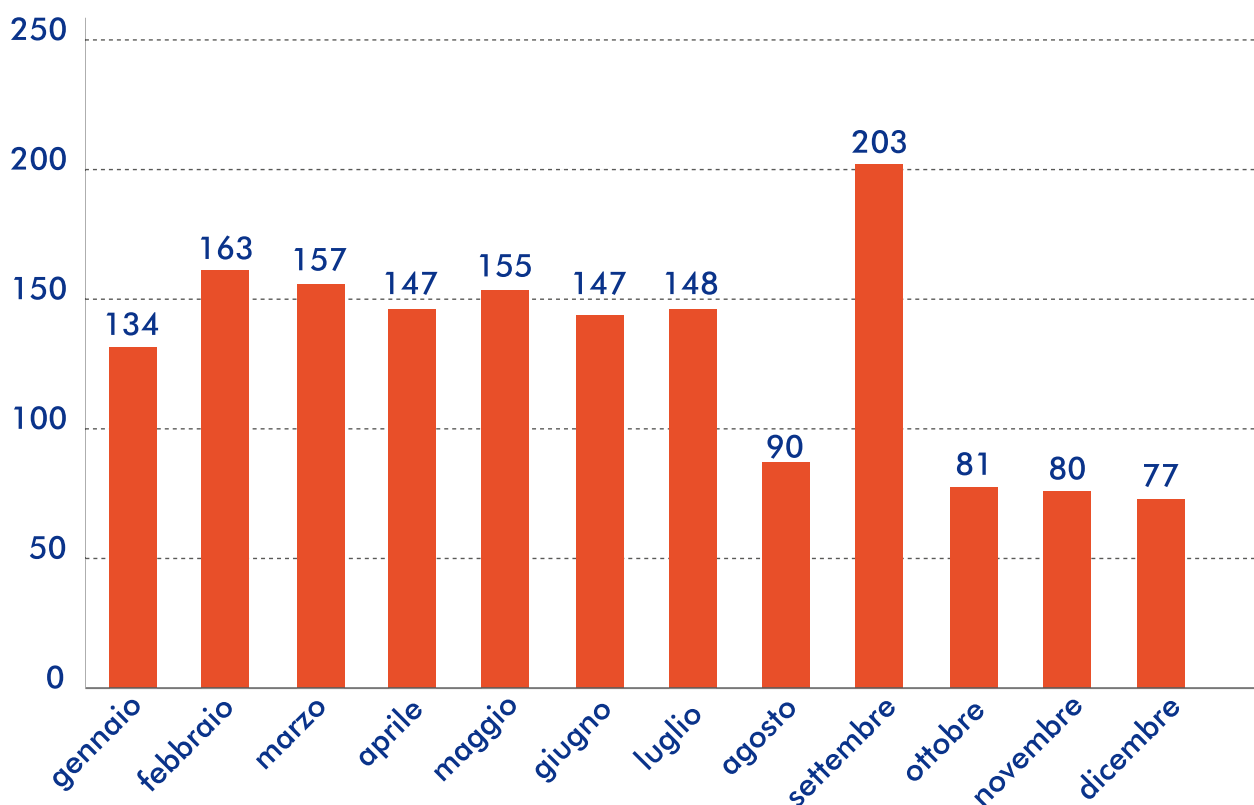
Va segnalato, anche, l'incremento del tasso di accoglimento dei ricorsi cresciuto di quattro punti percentuali rispetto al 2020, quando era stato accolto il 65% dei ricorsi esaminati.

### I RICORSI RICEVUTI

Nel corso del 2021 l'ACF ha ricevuto 1.582 ricorsi: sale, così, a 8.695 il numero complessivo dei ricorsi trasmessi dai risparmiatori nel primo quinquennio di attività (2017/2021).

**Totale: 1.582**

#### RICORSI RICEVUTI NEL 2021





Come evidenziato dal grafico precedente, i picchi più significativi sono stati raggiunti nei mesi di settembre (203), febbraio (163), marzo (157) e maggio (155).

Invertendo il *trend* dei primi nove mesi dell'anno caratterizzato da un significativo incremento dei ricorsi rispetto all'analogo periodo del 2020, negli ultimi tre mesi dell'anno si è registrata una flessione dei ricorsi in ingresso con tutta probabilità da ricondurre all'entrata in vigore dal 1° ottobre 2021 delle nuove norme regolamentari ai sensi delle quali il ricorso deve essere predisposto secondo le modalità operative rese note attraverso il sito web (art. 11, comma 1, del Regolamento adottato con la delibera n.19602 del 4 maggio 2016 come modificato dalla delibera n.21867 del 26 maggio 2021 - di seguito "il Regolamento") e deve riguardare operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso (art. 4, comma 3-bis, del Regolamento).

La media mensile dei ricorsi è stata pari a **131 ricorsi**.

### RICORSI RICEVUTI NEL QUINQUENNIO 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
gennaio	82	117	197	122	134
febbraio	149	137	154	164	163
marzo	177	149	169	137	157
aprile	170	118	173	115	147
maggio	222	182	170	146	155
giugno	268	157	123	190	147
luglio	200	166	150	124	148
agosto	98	72	59	80	90
settembre	132	122	123	134	203
ottobre	138	243	149	211	81
novembre	99	211	117	174	80
dicembre	104	150	94	175	77
<b>TOTALE</b>	<b>1.839</b>	<b>1.824</b>	<b>1.678</b>	<b>1.772</b>	<b>1.582</b>

Quanto alla distribuzione territoriale, in linea con il *trend* registrato nell'intero quinquennio, l'area di provenienza del maggior numero di ricorsi (42,6%) è stata quella del Nord, seguita dal Sud (38%) e dal Centro (18,6%) del Paese.

Nel quinquennio è rimasto sostanzialmente immutato il numero dei ricorsi provenienti dall'estero, attestatosi anche nel 2021 a valori residuali (0,8% del totale).

## RICORRENTI PER MACRO - AREE E REGIONE DI RESIDENZA

42,6% nel 2021  
42,9% nel quinquennio

**Nord**

18,6 nel 2021  
19,9% nel quinquennio

**Centro**



38% nel 2021  
36,6% nel quinquennio

**Sud e Isole**

0,8% nel 2021  
0,6% nel quinquennio

**Residenti estero**

REGIONI	RICORSI RICEVUTI	PERCENTUALE SUL TOTALE
Puglia	242	15,3%
Lombardia	200	12,6%
Emilia Romagna	189	11,9%
Campania	133	8,4%
Lazio	127	8,0%
Toscana	116	7,3%
Veneto	110	7,0%
Sicilia	96	6,1%
Piemonte	76	4,8%
Basilicata	74	4,7%
Friuli Venezia Giulia	44	2,8%
Liguria	44	2,8%
Marche	27	1,7%
Umbria	24	1,5%
Calabria	22	1,4%
Sardegna	17	1,1%
Abruzzo	15	0,9%
Trentino Alto Adige	9	0,6%
Molise	2	0,1%
Valle d'Aosta	2	0,1%
Residenti all'estero	13	0,8%
<b>TOTALE</b>	<b>1.582</b>	<b>100%</b>

## RICORRENTI PER REGIONE DI RESIDENZA - QUINQUENNIO 2017-2021\*

REGIONI	2017	2018	2019	2020	2021	TOTALE
Abruzzo	15	21	20	25	15	96
Basilicata	13	96	42	63	74	288
Calabria	31	70	39	24	22	186
Campania	65	77	136	113	133	524
Emilia Romagna	108	140	115	231	189	783
Friuli Venezia Giulia	76	36	27	16	44	199
Lazio	127	113	147	133	127	647
Liguria	32	29	23	30	44	158
Lombardia	239	215	170	205	200	1.029
Marche	73	135	50	17	27	302
Molise	1	7	7	9	2	26
Piemonte	119	74	66	61	76	396
Puglia	128	305	394	455	242	1.524
Sardegna	8	10	10	5	17	50
Sicilia	84	113	100	97	96	490
Toscana	81	154	157	134	116	642
Trentino Alto Adige	42	34	28	16	9	129
Umbria	20	38	26	30	24	138
Valle d'Aosta	1	2	--	--	2	5
Veneto	567	147	113	98	110	1.035

\*Il dato non include i ricorsi ricevuti da soggetti residenti all'estero.

Nel corso del 2021 la Puglia si è confermata la regione di residenza della maggior parte dei ricorrenti (242), anche se in flessione rispetto al dato del 2020, quando erano pervenuti 455 ricorsi, pari al 25,7% del totale dei ricorsi ricevuti dall'Arbitro nello stesso anno.

Seguono Lombardia (200), Emilia Romagna (189), Campania (133), Lazio (127), Toscana (116) e Veneto (110) che hanno tutti ricevuto un numero di ricorsi superiore a 100.

La distribuzione dei ricorsi a livello provinciale, nel riflettere ovviamente il dato regionale, segnala il primato della provincia di Bari (143). Come già registratosi negli anni precedenti, seguono nelle prime posizioni - con un numero di ricorsi trasmessi superiore a 50 - talune delle maggiori aree metropolitane del Paese (Roma con 107 ricorsi, Milano con 84 ricorsi e Napoli con 64 ricorsi) a cui si aggiungono la provincia di Forlì - Cesena, dalla quale sono pervenuti 85 ricorsi, pari a quasi la metà dei ricorsi complessivamente pervenuti dalla regione Emilia Romagna, e la provincia di Potenza, dalla quale sono stati trasmessi 59 ricorsi, pari al 79,7% dei ricorsi relativi alla regione Basilicata.

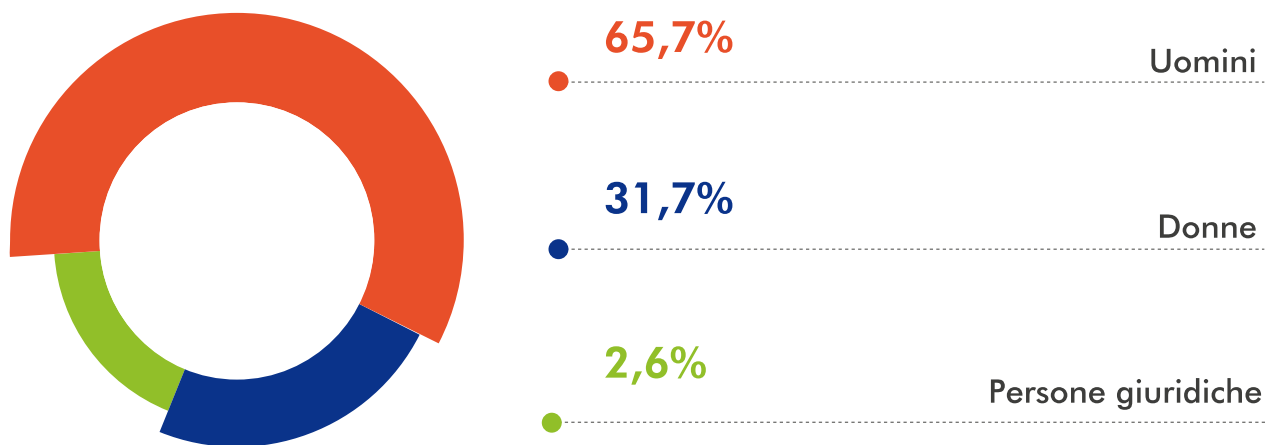
Sono state 104 le province dalle quali è pervenuto almeno un ricorso, vale a dire la quasi totalità delle province italiane (110).

### **PROVINCE CON MAGGIOR NUMERO DI RICORSI RICEVUTI E PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RICORSI RICEVUTI NELLA REGIONE DI APPARTENENZA**

<b>PROVINCIA</b>	<b>NUMERO RICORSI</b>	<b>PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RICORSI RICEVUTI NELLA REGIONE DI APPARTENENZA</b>
Bari	143	59,1%
Roma	107	84,3%
Forlì-Cesena	85	45,0%
Milano	84	42,0%
Napoli	64	48,1%
Potenza	59	79,7%
Verona	42	38,2%
Torino	41	53,9%
Ferrara	39	20,6%
Salerno	36	27,1%
Udine	35	79,5%
Genova	31	70,5%
Ragusa	30	31,3%
Pisa	25	21,6%
Lucca	24	20,7%
Barletta Andria Trani	22	9,1%
Brindisi	22	9,1%
Foggia	22	9,1%
Brescia	21	10,5%
Lecce	21	8,7%
Padova	21	19,1%
Varese	21	10,5%

Relativamente alla tipologia di ricorrenti il 2021 ha confermato i dati degli anni precedenti: i ricorsi pervenuti sono stati, pressoché integralmente, inoltrati da persone fisiche (1.541 pari al 97,4%), a fronte del 2,6% (41) inoltrati da persone giuridiche.

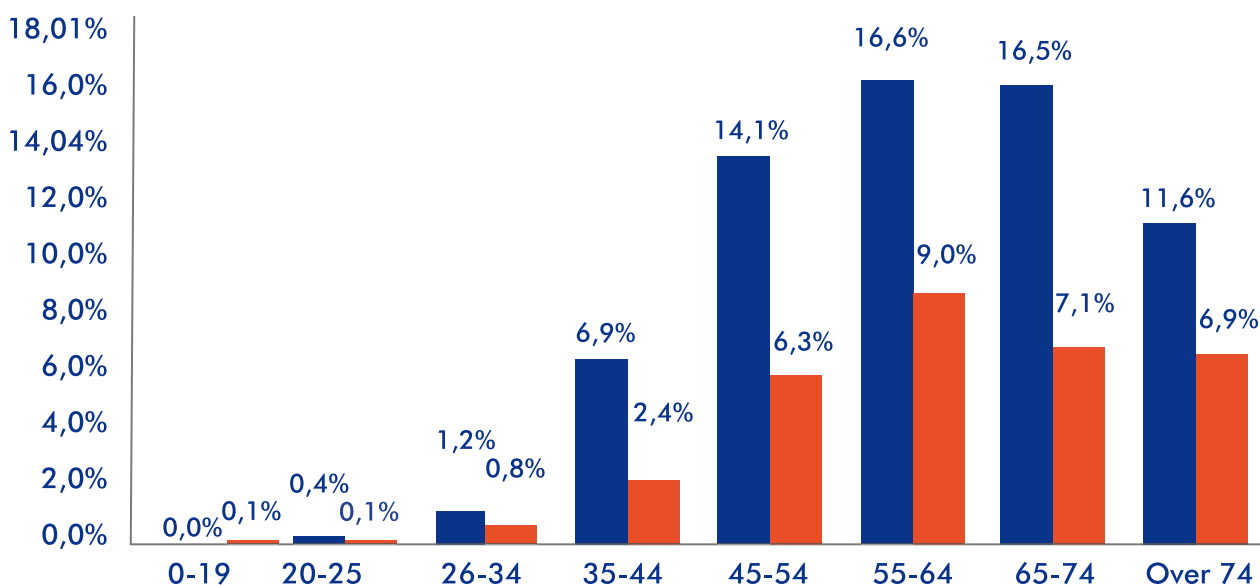
### RICORRENTI PER TIPOLOGIA



Anche i dati del 2021 confermano il perdurare di un apprezzabile gap di genere, già emerso nel quinquennio, sintomatico di una gestione della ricchezza delle famiglie nel nostro Paese prevalentemente riconducibile al genere maschile: infatti, a fronte di 1.541 ricorsi presentati da persone fisiche, 1.039 sono stati quelli presentati da uomini (67,4%), 502 da donne (32,6%). Significativa la presenza di donne in caso di cointestazione degli investimenti (70,3% dei casi).

### RICORRENTI PER ETÀ

■ Uomini ■ Donne



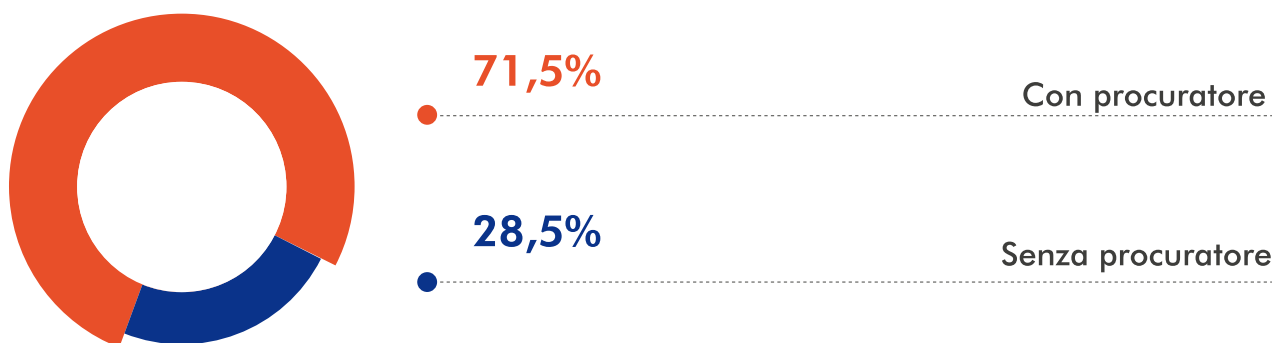
Quanto all'età dei Ricorrenti, il grafico sopra riportato evidenzia che la massima concentrazione dei ricorrenti si colloca nelle tre fasce anagrafiche comprese tra i 45 e i 74 anni (45-54, 55-64, 65-74) che rappresentano, nel complesso, il 69,6% del totale, con una prevalenza dei ricorrenti di età compresa tra i 55 e i 64 anni (25,6%). Si segnala la percentuale degli over 74 che, attestatasi al 18,5% del totale, risulta tutt'altro che trascurabile.

L'età media dei risparmiatori che si rivolgono all'ACF anche nel 2021 è rimasta, pertanto, piuttosto elevata: come già segnalato negli anni precedenti, si tratta di un dato che è rappresentativo della forte disomogeneità delle condizioni di benessere finanziario tra le varie fasce di cittadini e della difficoltà per i più giovani di inserirsi nel mercato del lavoro e, poi, di ricavarne entrate tali da destinarne una parte ad investimenti finanziari.

Altro dato che si inserisce in un *trend* consolidato dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro è quello che riguarda la scelta dei ricorrenti di avvalersi dell'assistenza di un procuratore: anche nel 2021 la stragrande maggioranza di essi (1.131 su 1.582, pari al 71,5% del totale) ha preferito essere assistito da un procuratore, sebbene uno dei tratti peculiari dell'ACF - trattandosi di un sistema ADR - sia proprio quello di consentire all'investitore *retail* di presentare direttamente e gratuitamente il ricorso.

Vale la pena di segnalare il costante incremento del dato relativo ai ricorsi presentati con l'assistenza di un procuratore registratosi nel corso del primo quinquennio di operatività dell'ACF: 57% nel 2017, 60,4% nel 2018, 69% nel 2019, 73,6% nel 2020.

## RICORRENTI CON/SENZA PROCURATORE



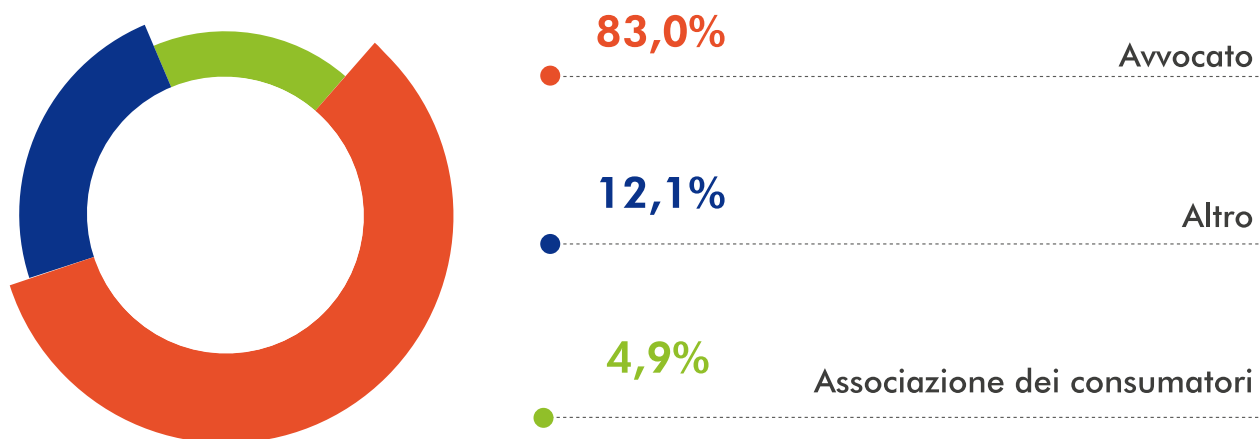
Nel caso di ricorsi presentati con procuratore, si è consolidata nel 2021 la tendenza a prediligere l'assistenza di un legale (83%).

Si percepisce ancora come marginale, invece, il contributo delle associazioni dei consumatori a fini di assistenza dei risparmiatori in fase di presentazione dei ricorsi (4,9%).

La categoria "Altro" (12,1%) ricomprende, infine, i casi in cui il ricorso è stato presentato con l'assistenza di soggetti diversi da studi legali e associazioni dei consumatori.

Come già evidenziato negli scorsi anni, le motivazioni che inducono molti risparmiatori ad optare per l'assistenza tecnico-professionale sono da ricercarsi nella rilevanza economica degli interessi coinvolti nelle controversie dinanzi all'ACF e nella complessità di molte delle tematiche rappresentate nei ricorsi che implicano un contraddittorio tra le parti ampio ed articolato a cui corrispondono un'attività istruttoria, da parte dell'Ufficio di Segreteria tecnica, e decisionale, da parte del Collegio altrettanto complesso.

## CHI SONO I PROCURATORI



Anche nel 2021 è stato elevato il controvalore delle richieste di risarcimento contenute nei ricorsi valutati come ammissibili/ricevibili (1.355). Tale controvalore ha, infatti, superato i 74 milioni di euro, con una media a ricorso di 54.654,34 euro.

Se si considerano anche i ricorsi dichiarati inammissibili/irricevibili, l'importo totale richiesto supera gli 81 milioni di euro, con una media a ricorso di 51.427,03 euro.

In 25 casi il *petitum* è consistito nella richiesta di adempimento da parte dell'intermediario di obblighi di "fare" (es. messa a disposizione di documentazione).

Più nel dettaglio, l'importo minimo richiesto è stato pari a 10,92 euro mentre quello massimo si è attestato a 500.000 euro, corrispondente al limite di valore entro cui l'ACF è competente.

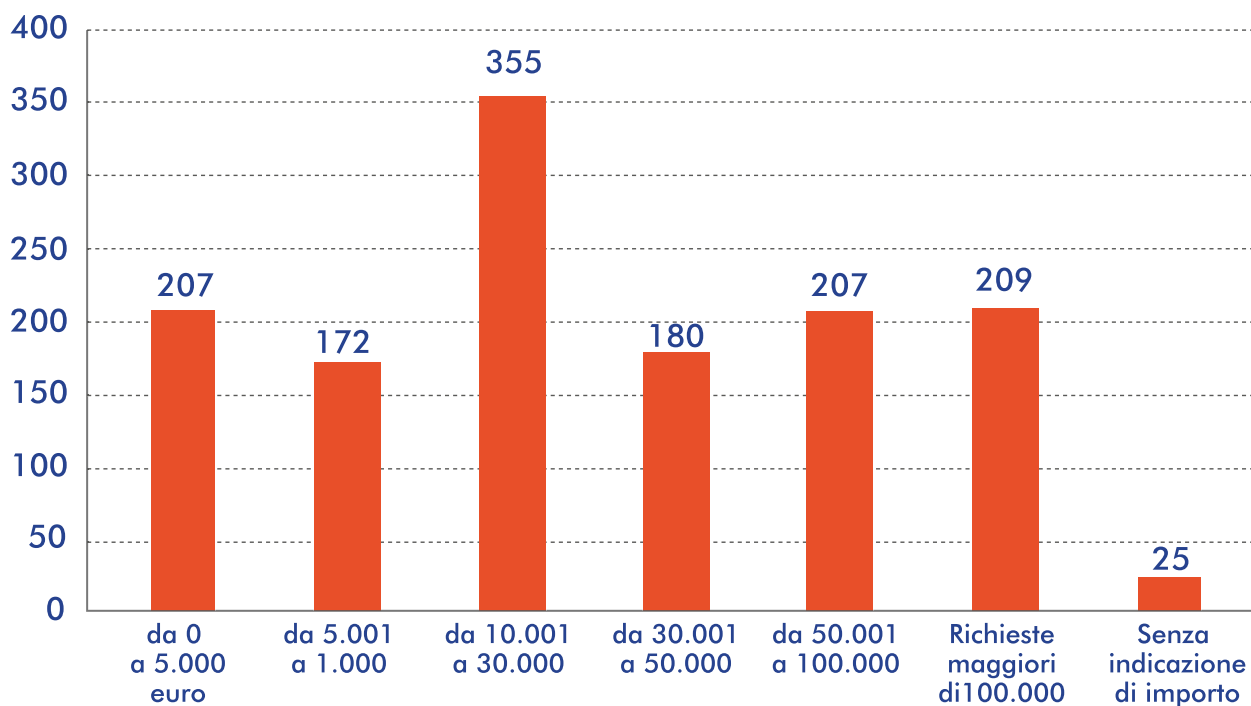
Il grafico seguente fornisce il dettaglio dei ricorsi per fasce di valore: il numero maggiore di ricorsi (26,2% del totale) si colloca nella fascia che va da 10.000 a 30.000 euro, seguita da quella più elevata che va dai 100.000 fino alla soglia massima di competenza dell'ACF di 500.000 euro, fascia quest'ultima nella quale è confluito il 15,4% dei ricorsi complessivamente pervenuti.

Va segnalato, a questo proposito, che sia la terza fascia (10.000 – 30.000 euro), con 355 ricorsi (414 nel 2020, 329 nel 2019, 355 nel 2018 e 340 nel 2017), che la fascia più elevata (da 100.000 fino a 500.000 euro), con 209 ricorsi (286 nel 2020, 261 nel 2019, 222 nel 2018 e 223 nel 2017), sono quelle che ricomprendono il numero maggiore di ricorsi ricevuti nell'intero primo quinquennio di attività.

Per il resto, i ricorsi che si collocano nel *range* tra 50.000 e 100.000 euro e quelli sopra i 100.000 euro fino alla soglia massima di competenza dell'ACF rappresentano oltre il 30,7% del totale.

Si tratta di dati sintomatici del fatto che l'ACF rappresenta strumento di tutela di interessi economicamente rilevanti a cui ci si rivolge per risolvere controversie non riconducibili, nella maggior parte dei casi, a fattispecie di cd. microconflittualità, tipiche dei sistemi ADR.

## RICORSI: RISARCIMENTI RICHIESTI PER FASCE DI VALORE



## LA GESTIONE DEI RICORSI

Nel 2021 l'ACF ha concluso 2.119 procedimenti con un incremento del 40,3% rispetto ai 1.510 del 2020 e con conseguente abbattimento dei tempi istruttori.

Risulta, dunque, confermato, l'obiettivo di azzerare entro fine 2022 l'arretrato accumulatosi nei primi tre anni di attività, a seguito di alcuni casi di risparmio tradito che hanno visto fortemente impegnato l'ACF sin dall'avvio della sua attività.

Nel 2021 i ricorsi che hanno superato positivamente il vaglio di ammissibilità/ricevibilità ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sono stati 1.355, pari al 85,7% del totale; sono stati, invece, 227 quelli dichiarati non ammissibili o irricevibili (pari, dunque, al 14,3% del monte ricorsi).

Sono percentuali sostanzialmente in linea con l'andamento decrescente registrato progressivamente nel corso del primo quinquennio di operatività dell'ACF, ove si consideri che nel 2020 i ricorsi dichiarati non ammissibili o non ricevibili erano stati pari al 13,4% del totale mentre, negli anni precedenti, si erano collocati su una soglia superiore al 20% del totale del monte ricorsi.

Un tale andamento attesta la progressiva migliore conoscenza della normativa e dei meccanismi procedurali che disciplinano l'organizzazione e il funzionamento dell'ACF presso i risparmiatori e gli addetti ai lavori.



Inammissibilità/ Irricevibilità	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
<b>Dichiarazioni di inammissibilità:</b>	<b>202</b>	<b>12,72%</b>
Il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	7	0,44%
La controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	186	11,7%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	5	0,32%
La qualifica di intermediario ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera h), non sussiste al momento della presentazione del ricorso	2	0,13%
L'intermediario non è legittimato passivo nella controversia	2	0,13%
<b>Dichiarazioni di irricevibilità:</b>	<b>25</b>	<b>1,58%</b>
Non è stato presentato reclamo all'intermediario	7	0,44%
È trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	3	0,19%
Sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	6	0,38%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	1	0,06%
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del Regolamento	8	0,51%

Volendo condurre un'analisi più dettagliata, risulta che la dichiarazione di inammissibilità è derivata in 186 casi dalla rilevata incompetenza per materia dell'ACF: si è trattato, prevalentemente, di ricorsi riguardanti questioni di matrice esclusivamente bancaria, assicurativa, tributaria ovvero riferiti a investimenti non rappresentati da strumenti finanziari (soprattutto buoni postali fruttiferi).

In 7 casi la dichiarazione di inammissibilità è derivata dalla accertata indeterminatezza dell'oggetto del ricorso mentre in 5 casi il ricorso è stato dichiarato inammissibile perché attinente a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del medesimo ricorso, in applicazione del già citato comma 3-bis dell'art. 4 del Regolamento, inserito con le recenti modifiche entrate in vigore il 1° ottobre 2021.

Sono state del tutto residuali le dichiarazioni di inammissibilità dovute alla mancata sussistenza della qualifica di intermediario al momento della presentazione del ricorso (2) e alla carenza di legittimazione passiva in capo all'intermediario convenuto (2): trattasi, anche in tal caso, di nuove fattispecie di inammissibilità disciplinate dalle lettere *b-bis*) e *b-ter*) introdotte nel comma 2 dell'art. 12 del Regolamento all'esito del citato intervento di modifica.

I ricorsi dichiarati irricevibili sono stati 25, con una leggera prevalenza di quelli dichiarati irricevibili in quanto proposti senza rispettare le modalità di presentazione previste dall'art. 11, comma 1, del Regolamento (8), seguiti da quelli dichiarati tali per la mancata preventiva presentazione del reclamo all'intermediario (7). Quest'ultimo dato risulta in ulteriore calo rispetto al passato: le dichiarazioni di irricevibilità per mancanza del previo reclamo sono diminuite progressivamente negli anni, passando dalle 37 del 2017 alle 9 del 2020.

Sono stati, invece, 6 i casi in cui il ricorso è stato dichiarato irricevibile in quanto presentato prima del decorso del termine di 60 giorni dalla formulazione del necessario reclamo all'Intermediario mentre in 3 casi il ricorso è stato dichiarato irricevibile per decorrenza di un arco temporale superiore ad un anno dalla presentazione del reclamo all'Intermediario. Infine, solo in 1 caso l'irricevibilità è stata dichiarata perché l'Arbitro si era già pronunciato con decisione di merito ai sensi dell'art. 10, comma 2, lettera *b-bis*), anch'essa introdotta con il recente intervento di modifica del Regolamento.

Altro risultato positivo registrato nel 2021 è quello che ha riguardato i casi in cui la controversia pendente si è estinta, su istanza del ricorrente presentata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento, prima che il Collegio potesse pronunciarsi sul merito dei fatti. Le dichiarazioni di estinzione del procedimento assunte dal Presidente sono state 242, in crescita del 14,1% rispetto all'omologo dato del 2020 (212) e del 2019 (194) e, ancora più, rispetto alle 164 del 2018 e alle 106 del 2017. Il totale dei ricorsi estinti anticipatamente nel quinquennio è, così, pari a 918.

Si tratta di un risultato positivo se si considera che il fine ultimo dei sistemi ADR è quello di disinnescare sul nascere situazioni di potenziale conflittualità, attraverso il progressivo allineamento delle prassi degli intermediari agli orientamenti in sede di trattazione dei reclami, e di favorire, dopo l'eventuale proposizione del ricorso, soluzioni conciliative tra le parti in qualsiasi stato del procedimento, anche successivamente all'adozione della decisione, facendo sempre prevalere la volontà negoziale delle parti.

## I RICORSI PER TIPOLOGIA

Nella maggioranza dei casi i ricorsi dichiarati ricevibili e ammissibili hanno avuto quale oggetto prevalente o esclusivo doglianze che i ricorrenti riferiscono al servizio di consulenza in materia di investimenti (65,9%); seguono i ricorsi riguardanti la prestazione del servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti (14,1%) e quelli relativi al servizio di collocamento, pari al 6,9% del totale.

Anche nel 2021 il dato relativo ai ricorsi che riguardano, in base alla prospettazione dei ricorrenti, il servizio di consulenza ha registrato, un'ulteriore crescita rispetto al passato (62,7% nel 2020), mentre risultano sostanzialmente stabili le percentuali relative ai ricorsi aventi ad oggetto il servizio di ricezione ed esecuzione ordini (14,4% nel 2020) e quelli aventi ad oggetto la prestazione del servizio di collocamento (13,2% nel 2020).

## OGGETTO DEI RICORSI

(I dati sono stati calcolati su 1.280 ricorsi. Si tratta di un numero inferiore ai 1.355 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto, in alcuni casi, i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto oppure sono stati dichiarati estinti. In tali casi il ricorso non è stato classificato)



Le doglianze hanno prevalentemente riguardato, in linea con quanto accaduto negli anni precedenti, le dinamiche relazionali tra clienti e intermediari e i flussi informativi che precedono la scelta di investimento, nonché le situazioni di illiquidità di titoli diffusamente collocati tra investitori *retail*, che hanno reso di fatto impossibile dismettere le partecipazioni detenute, oltretutto spesso caratterizzate da un notevole decremento di valore rispetto all'investimento iniziale.

Doglianze dei ricorrenti	Numero ricorsi	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti:</b>		<b>65,9%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	819	64%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	16	1,2%
Informazioni e comunicazioni promozionali[21TUF]	5	0,4%
Conflitti di interesse [21TUF]	3	0,2%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti:</b>		<b>14%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	168	13%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	9	0,7%
Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]	4	0,3%
<b>Collocamento:</b>		<b>6,9%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	80	6,2%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,3%
Altro [Contratti, Valutazione di appropriatezza]	4	0,3%
<b>Servizi accessori - Custodia e amministrazione di strumenti finanziari:</b>		<b>4,4%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	44	3,4%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21 TUF]	13	1%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione:</b>		<b>2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	20	1,6%
Altro [Informazioni e comunicazioni promozionali, Valutazione di appropriatezza]	6	0,4%
<b>Gestione di portafogli:</b>		<b>1,6%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	19	1,5%
Valutazione di adeguatezza	2	0,1%
<b>Negoziante per conto proprio</b>		<b>1,2%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	15	1,2%
<b>Altri servizi di investimento</b>		<b>4,0%</b>
[Altri servizi accessori, Ricezione e trasmissione ordini, Offerta fuori sede, Gestori di Portali online, Gestione collettiva del risparmio, ecc.]	50	4,0%

## GLI INTERMEDIARI COINVOLTI

Gli intermediari coinvolti nei procedimenti avviati dinanzi all'ACF nel corso del 2021 sono stati 89 (come nel 2019).

Sono 201 in tutto gli intermediari destinatari di almeno un ricorso da gennaio 2017 ad oggi, a fronte dei circa 1.200 intermediari autorizzati alla prestazione di servizi d'investimento attualmente aderenti al sistema ACF.

Tipologia	Numero totale ricorsi ricevuti nel 2021 e trasmessi agli Intermediari*	Singoli intermediari coinvolti
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1241	66
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	15	9
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	14	7
Imprese di investimento comunitarie	5	3
Gestori di portali	3	3
Consulenti finanziari autonomi	2	1

\* Il numero di tali ricorsi è inferiore ai 1.355 che hanno superato il vaglio di ammissibilità e ricevibilità in quanto in alcuni casi i ricorrenti hanno rinunciato al ricorso prima che lo stesso fosse trasmesso all'intermediario coinvolto.

Come rilevabile dalla precedente tabella, si registra una netta prevalenza di ricorsi presentati nei confronti di banche. Più in particolare, i ricorsi presentati nei confronti delle prime 10 banche si attesta a circa il 72% del totale, mentre il restante 28% risulta diluito, in percentuali decisamente esigue, tra le restanti 56 banche risultate destinatarie di ricorsi nel 2021 (cfr., per il dettaglio, Appendice statistica - Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale).

## I RICORSI DECISI

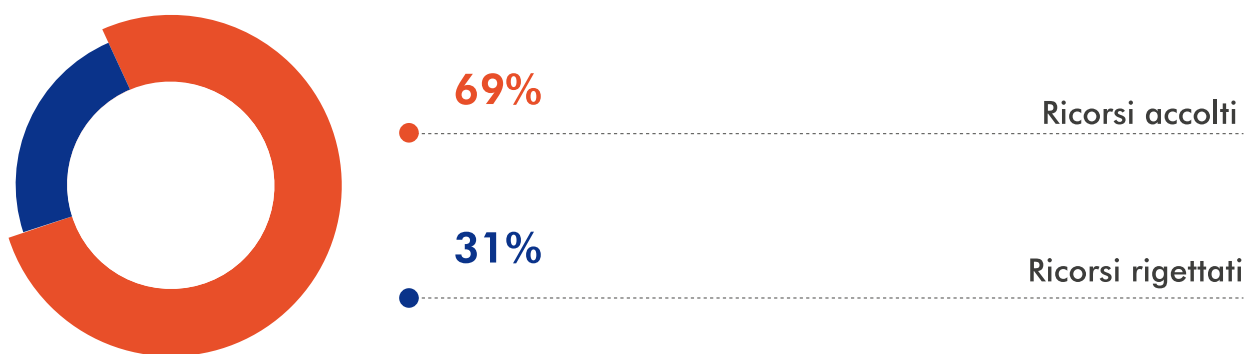
In costante crescita l'attività decisionale. Nel 2021 il Collegio ha tenuto 71 riunioni (53 nel 2020, 46 nel 2019, 45 nel 2018, 27 nel 2017), adottando 1.650 decisioni (1.060 nel 2020, 853 nel 2019).

Al 31 dicembre 2021 è salito così a 4.868 il numero delle decisioni pubblicate e liberamente consultabili all'indirizzo [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) (erano 3.302 al 31.12.2020).

Il 2021 è stato contrassegnato da un rialzo di quattro punti percentuali del tasso di accoglimento dei ricorsi (69% a fronte dei 31% rigettati) rispetto all'omologo dato relativo al 2020, quando era stato accolto il 65% dei ricorsi esaminati.

La media nel quinquennio è stata del 67,2% di ricorsi accolti e del 32,8% di ricorsi rigettati.

## LA DECISIONE DEI RICORSI



La durata media dei procedimenti è stata di 332 giorni (a fronte dei 366 giorni del 2020), a fronte di un tempo *standard* quantificabile in 180 giorni.

Nel 2021 il valore complessivo dei risarcimenti riconosciuti a favore dei risparmiatori è stato di circa 39,2 milioni di euro, a fronte dei 28,5 milioni di euro nel 2020 e dei 15,7 milioni di euro nel 2019: si è registrato, dunque, un aumento del 38,5%. Il totale dei risarcimenti riconosciuti dal 2017 ad oggi è salito a circa 123,6 milioni, con una media *pro-capite* pari a 37.247,82 euro.

Quanto al rapporto tra gli importi richiesti dai ricorrenti e quelli riconosciuti dal Collegio, la tabella sottostante evidenzia che il *petitum* complessivamente richiesto nei ricorsi oggetto di accoglimento è di 67.212.175 euro: a fronte di ciò il Collegio, come detto, ha complessivamente riconosciuto rimborsi per un importo totale di 39.254.860 euro, pari al 58,4% del *petitum*.

## IMPORTI RICHIESTI DAI RICORRENTI E IMPORTI RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO

(dati elaborati sui 1650 ricorsi decisi)

	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
<b>Richieste dei ricorrenti</b> (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	<b>108.533.054</b>	<b>65.777</b>	<b>66,01</b>	<b>500.000</b>
Per ricorsi accolti	67.212.175	59.061	400	500.000
<b>Decisioni assunte dal Collegio</b> (ricorsi accolti)	<b>39.254.860</b>	<b>34.494</b>	<b>96,38</b>	<b>500.000</b>

In media, sono stati riconosciuti 34.494 euro a ricorso, a fronte di un valore medio di quanto richiesto pari a 59.061 euro. L'importo minimo riconosciuto è stato di 96,38 euro.

I trenta maggiori importi risarcitori liquidati dagli intermediari a favore dei risparmiatori risultati danneggiati vanno da un minimo di 111.000 euro ad un massimo di 500.000 euro, che corrisponde al limite di competenza dell'ACF.

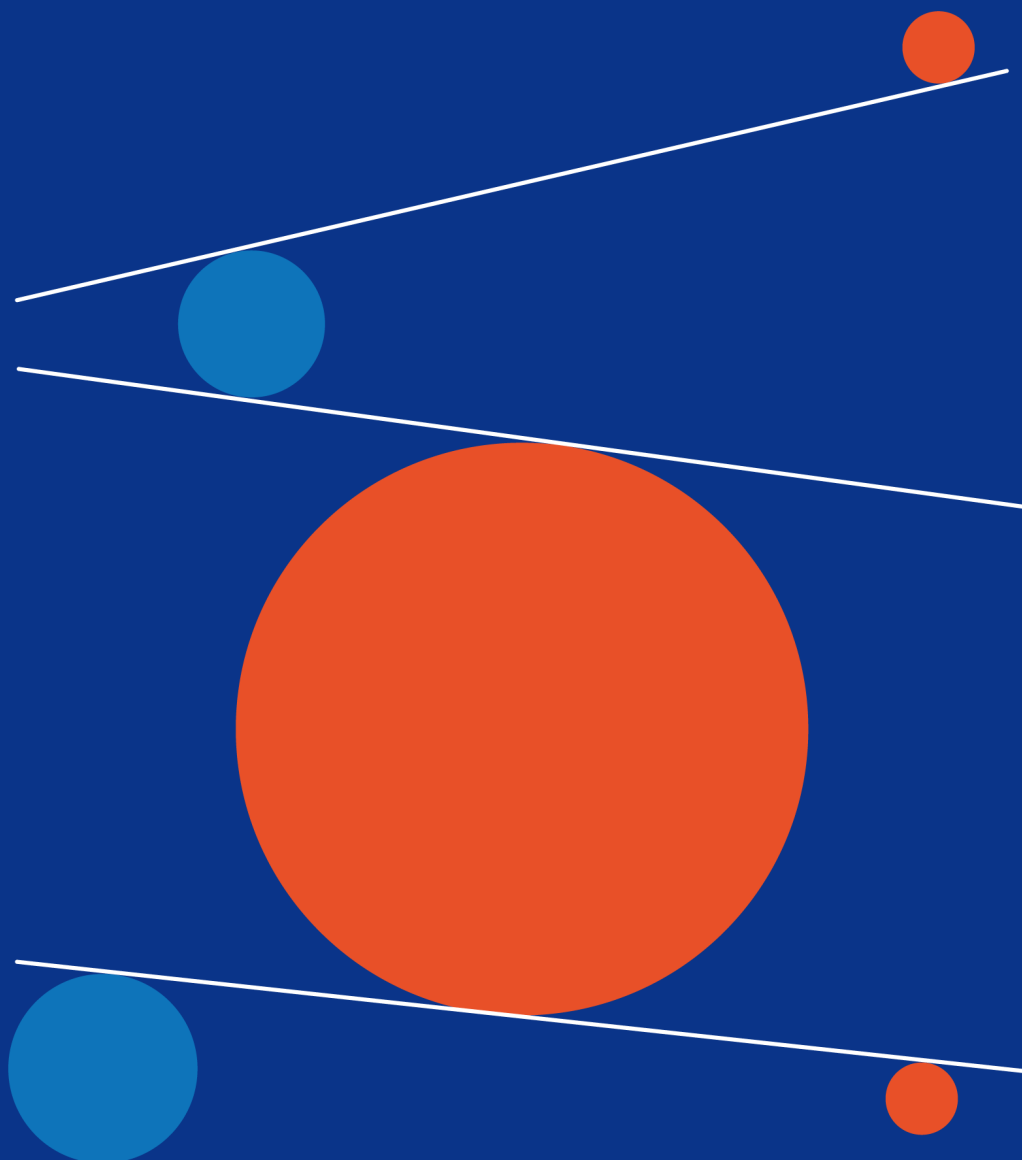
Si tratta di dati che forniscono ulteriore riprova della rilevanza economica degli interessi coinvolti nelle controversie dinanzi all'ACF.

Il tasso di adempimento delle decisioni dell'Arbitro è restato elevato nel 2021: le decisioni di accoglimento sono state eseguite nel 96,1% dei casi. È un dato in tendenziale e costante crescita che non tiene conto delle decisioni riferite alle banche poste in liquidazione o risolte nel biennio 2015/2017, che hanno - come noto - trovato esecuzione attraverso forme di intervento pubblico legislativamente previste nonché di alcune banche popolari emittenti titoli azionari caratterizzati da situazioni di marcata illiquidità.

Al netto degli inadempimenti riferibili ai predetti casi di risparmio tradito, le decisioni non adempite nel primo quinquennio di attività sono state in tutto 34, riconducibili a 17 intermediari.







<b>GLI ORIENTAMENTI DEL 2021 .....</b>	<b>28</b>
<b>1. LE QUESTIONI DI RITO .....</b>	<b>28</b>
Rapporto tra reclamo e ricorso.....	28
Integrazione delle domande nel corso del procedimento.....	29
<b>LA COMPETENZA DELL'ACF .....</b>	<b>29</b>
La competenza dell'ACF sulla distribuzione delle polizze multiramo .....	29
La gestione delle richieste di rimborso di quote di un OICR da parte del gestore .....	29
L'obbligo dell'intermediario di tempestiva trasmissione alla compagnia assicurativa della richiesta di riscatto di una polizza.....	30
L'assolvimento degli oneri tributari tramite il disinvestimento di strumenti finanziari.....	30
Il "trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto" .....	31
La competenza per valore .....	31
<b>La legittimazione attiva.....</b>	<b>32</b>
La legittimazione attiva dell'esecutore testamentario.....	32
La proponibilità del ricorso da parte del socio accomandatario della società estinta.....	32
La legittimazione attiva del beneficiario della donazione indiretta .....	33
<b>La legittimazione passiva.....</b>	<b>33</b>
La legittimazione passiva del collocatore rispetto alla domanda di nullità del contratto di sottoscrizione di quote di un fondo comune d'investimento .....	33
<b>2. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF .....</b>	<b>33</b>
Effetto delle pronunce dell'Autorità Giudiziaria sui procedimenti ACF.....	33
Compatibilità tra richiesta di indennizzo al FIR e proposizione del ricorso all'ACF .....	34
<b>3. L'ISTRUZIONE PROBATORIA .....</b>	<b>35</b>
Il potere di integrazione documentale del Collegio .....	35
<b>4. LE QUESTIONI DI MERITO .....</b>	<b>35</b>
<b>Le questioni preliminari di merito: la prescrizione.....</b>	<b>35</b>
Gli atti idonei a interrompere la prescrizione .....	35
Il <i>dies a quo</i> del termine di prescrizione della domanda risarcitoria relativa al comportamento illecito del consulente finanziario sospeso dall'Albo.....	36
Il <i>dies a quo</i> del termine di prescrizione delle domande avanzate dall'erede.....	36
<b>La classificazione della clientela .....</b>	<b>36</b>
Gli obblighi dell'intermediario nell'attribuzione della qualifica di "cliente professionale su richiesta" .....	36

<b>Gli obblighi di informazione attiva .....</b>	<b>37</b>
La consegna della scheda prodotto.....	37
Gli obblighi informativi nella distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi e dei prodotti preassemblati .....	37
Gli obblighi informativi sulle caratteristiche dello strumento finanziario nel <i>trading online</i> ..	38
L'assolvimento degli obblighi informativi in caso di ordine impartito telefonicamente .....	39
Le informazioni all'erede sullo strumento finanziario acquistato per effetto dell'apertura della successione .....	39
<b>La disciplina del conflitto di interessi .....</b>	<b>40</b>
L'adempimento degli obblighi in materia di conflitto di interessi nella MiFID II .....	40
<b>Gli obblighi di informazione passiva e la valutazione di adeguatezza e appropriatezza.....</b>	<b>41</b>
La profilatura della clientela .....	41
La verifica di appropriatezza .....	41
La verifica di adeguatezza .....	42
<b>I singoli servizi e attività di investimento e la gestione collettiva del risparmio .....</b>	<b>43</b>
La consulenza in materia di investimenti.....	43
La gestione individuale di portafogli .....	44
I servizi di investimento c.d. esecutivi .....	45
Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari.....	49
La gestione collettiva del risparmio .....	51
L'offerta fuori sede – L'accertamento dell'illecito del consulente .....	51
<b>5. IL NESSO DI CAUSALITÀ E IL CONCORSO DI COLPA.....</b>	<b>52</b>
Il nesso di causalità tra inadempimento e danno .....	52
Il concorso di colpa .....	53
<b>6. IL DANNO RISARCIBILE .....</b>	<b>53</b>
La quantificazione e la liquidazione del danno.....	53
<b>7. INVALIDITÀ DEL CONTRATTO QUADRO E DELLE SINGOLE OPERAZIONI DI INVESTIMENTO .....</b>	<b>54</b>
Invalidità del contratto quadro.....	54
Invalidità delle singole operazioni di investimento.....	55

<b>GLI ORIENTAMENTI CONSOLIDATISI NEL PRIMO QUINQUENNIO DI ATTIVITÀ DELL'ARBITRO .....</b>	<b>58</b>
La competenza dell'ACF .....	58
La ricevibilità e ammissibilità del ricorso .....	61
La titolarità del diritto fatto valere e la legittimazione attiva.....	63
La legittimazione passiva.....	64
La rappresentanza nel procedimento ACF.....	66
Riparto dell'onere probatorio e mezzi di prova.....	66
La prescrizione del diritto azionato con il ricorso .....	68
Gli obblighi di informazione verso il cliente.....	69
La profilatura del cliente.....	72
La valutazione di adeguatezza.....	74
La valutazione di appropriatezza .....	75
La disciplina del conflitto di interessi .....	76
La gestione individuale di portafogli .....	76
La prestazione dei c.d. servizi esecutivi .....	77
La prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari.....	78
L'offerta fuori sede.....	79
Il risarcimento del danno.....	80
Le invalidità e la risoluzione del contratto quadro e delle operazioni di investimento .....	82
La correzione delle decisioni.....	84



Nel 2021 si è concluso il primo quinquennio di attività dell'ACF.

Il presente capitolo della Relazione annuale si pone, dunque, l'obiettivo di fornire una panoramica, tendenzialmente esaustiva, dell'attività decisoria svolta dal Collegio nei suoi cinque anni di attività.

Nella prima parte del presente capitolo si dà conto delle decisioni più significative assunte dall'Arbitro nel corso del 2021, caratterizzate da elementi di novità per le questioni trattate.

Nella seconda parte è riportata, invece, un'ampia rassegna degli orientamenti di maggior rilievo ricavabili dalle pronunce adottate dal Collegio nel quinquennio 2017/2021, sintetizzati in "massime" numerate, selezionati avendo riguardo a quegli indirizzi del Collegio che possono, a distanza di cinque anni, ritenersi ormai consolidati.

## GLI ORIENTAMENTI DEL 2021

### 1. LE QUESTIONI DI RITO

#### Rapporto tra reclamo e ricorso

##### Decisioni 3892, 4381, 4387

Il Regolamento ACF n. 19602/2016, all'art. 10, comma 2, lett. b), pone come requisito di ricevibilità del ricorso la previa presentazione all'intermediario di un reclamo "sui medesimi fatti". La previsione risponde alla finalità di favorire la eventuale spontanea rimozione dei motivi di conflitto, senza che la sua soluzione sia rimessa alla cognizione dell'Arbitro tramite un atto di tipo aggiudicativo.

Nel corso del 2021, in continuità con l'orientamento invalso nei primi quattro anni di operatività, il Collegio ha ribadito che la verifica sull'esistenza di un preventivo reclamo quale condizione di ricevibilità del ricorso è condotta in una prospettiva sostanziale. Condizione che viene, pertanto, considerata soddisfatta ogni qualvolta ci si trovi in presenza di un atto che, pur non avendo la veste formale di reclamo, risulti comunque ad esso equivalente in quanto idoneo, nella sostanza, a mettere in condizione l'intermediario di conoscere i motivi di conflitto e poter così valutare la possibilità di una conciliazione *ex ante* della possibile controversia.

In tale ottica, oltre a ribadire che anche un'istanza di mediazione alla quale l'intermediario non ha aderito può costituire un valido reclamo ai fini della ricevibilità del ricorso, l'Arbitro ha avuto modo di precisare che può considerarsi equipollente al reclamo un precedente ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), laddove dichiaratosi non competente a conoscere della controversia in quanto, seppure tramite atto portato all'attenzione di organismo omologo dichiaratosi *ratione materiae* incompetente, il ricorrente ha comunque manifestato la chiara intenzione di tentare di rimuovere i motivi di conflitto, così creando i presupposti per risolvere *ex ante* la possibile lite (**Decisione 3892**).

Sul presupposto che una lettura troppo formalistica del reclamo possa finire per incidere negativamente sulla stessa funzionalità del procedimento, il Collegio ha anche ritenuto ricevibile un ricorso presentato da soggetto apparentemente senza attendere il decorso del termine di sessanta giorni dalla proposizione del reclamo, previsto dall'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, a tal fine attribuendo rilievo alla presenza in atti di una nota inviata al cliente dall'intermediario dopo la ricezione del reclamo. Nella fattispecie, il Collegio, avendo rilevato che in tale nota (sostanziatasi nella certificazione delle minusvalenze maturate) l'intermediario non aveva assunto posizioni in merito alle questioni sollevate nel reclamo, ha ritenuto che il silenzio serbato su rilievi già ad esso noti fosse attestativo della sua determinazione di non dare comunque seguito alla richiesta avanzata dal cliente (**Decisione 4381**).

Nella medesima prospettiva, l'Arbitro ha ritenuto che la formulazione direttamente nel ricorso, e non anche nel reclamo che lo precede, della contestazione riguardante l'invalidità dell'operazione

di investimento non integri in sé valida causa di irricevibilità, poiché la nullità è rilevabile anche di ufficio, sicché una preclusione in tal senso in capo al ricorrente rappresenterebbe una incoerenza del sistema in quanto finirebbe per consentire all'Arbitro il rilievo officioso del vizio anche quando alla parte non sarebbe più consentito dedurlo nel procedimento (**Decisione 4387**).

### Integrazione delle domande nel corso del procedimento

#### Decisione 3341

Nel 2021 il Collegio è tornato nuovamente ad occuparsi dei limiti entro cui è possibile introdurre domande nuove nel corso del procedimento, ribadendo la regola per cui il *discrimen* tra la proposizione di una domanda nuova, in quanto tale non ammissibile, e la modifica della domanda già proposta risiede nel fatto che quest'ultima non si aggiunge ma si sostituisce alla precedente, consentendo quindi al ricorrente di meglio individuare la pretesa avanzata. In tale prospettiva, decidendo su una controversia in cui il ricorrente ha formulato per la prima volta nelle deduzioni integrative una richiesta risarcitoria aggiuntiva con riguardo alle somme corrisposte a titolo di commissioni per il servizio di consulenza e a suo avviso non dovute, l'Arbitro ha ritenuto che tale richiesta fosse inammissibile in quanto, anche a volerla ritenere fondata sulla medesima causa *petendi* sottostante alla richiesta risarcitoria già formulata nel ricorso, essa costituiva un *petitum* aggiuntivo rispetto a quanto richiesto in quella sede, tale da integrare una domanda nuova.

### LA COMPETENZA DELL'ACF

La trattazione di alcune controversie, in alcuni casi giunte alla sua cognizione anche per effetto di novità normative, ha richiesto all'Arbitro di valutare la propria competenza in ordine ad alcune peculiari fattispecie.

#### La competenza dell'ACF sulla distribuzione delle polizze multiramo

##### Decisioni 3670, 3988

Il Collegio si è ritenuto competente a conoscere di ricorsi concernenti polizze assicurative c.d. "multiramo", presentati successivamente alle modifiche apportate all'art. 25-ter del TUF dal D.lgs. n. 68 del 21 maggio 2018, attuativo della direttiva (UE) 2016/97 del 20 gennaio 2016 (c.d. "IDD"), relativa alla distribuzione assicurativa.

Posto che nella sua nuova formulazione l'art. 25-ter del TUF attribuisce alla Consob poteri di vigilanza sulla distribuzione dei "prodotti di investimento assicurativi" da parte dei "soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis)" TUF, il Collegio ha ritenuto che per effetto di tale modifica - diversamente da quanto avveniva in passato - anche le polizze "multiramo" costituiscano un "prodotto di investimento assicurativo", non essendo in dubbio che anche tali polizze presentino una scadenza e un valore di riscatto "esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato" (**Decisioni 3670, 3988**).

#### La gestione delle richieste di rimborso di quote di un OICR da parte del gestore

##### Decisione 3771

L'Arbitro è stato chiamato a decidere sulla propria competenza in relazione alla contestazione, rivolta all'intermediario, di aver dato seguito ad una richiesta di rimborso di quote di un fondo comune d'investimento senza prima accertarsi, con la dovuta diligenza, che l'ordine, impartito tramite lettera raccomandata, fosse effettivamente proveniente dal titolare delle quote.

Nell'occasione, il Collegio ha respinto l'eccezione dell'intermediario resistente, secondo cui esulerebbero dalla competenza dell'ACF le contestazioni relative a comportamenti negligenti in sede di liquidazione delle quote di un fondo, osservando che il servizio di gestione collettiva del risparmio si sostanzia, oltre che nella gestione del patrimonio e dei rischi degli OICR, anche nella relativa attività di amministrazione, tra cui va ricompreso il rimborso delle quote, posto che il Regolamento sulla gestione collettiva del risparmio, adottato dalla Banca d'Italia, nell'ambito delle attività definibili di "amministrazione degli Oicr" annovera anche il "rimborso delle quote".

L'Arbitro ha, pertanto, concluso che la doglianza sulla violazione dei doveri di diligenza dell'intermediario nell'istruire e dare esecuzione a un ordine di rimborso delle quote di un fondo costituisce una controversia in tema di prestazione di servizi di investimento, in quanto tale rientrante nella competenza dell'ACF.

### **L'obbligo dell'intermediario di tempestiva trasmissione alla compagnia assicurativa della richiesta di riscatto di una polizza**

#### **Decisioni 4082, 4576**

La vicenda esaminata nelle suindicate decisioni ha riguardato il corretto adempimento da parte dell'intermediario dell'obbligo di trasmettere tempestivamente alla compagnia di assicurazione l'ordine di liquidazione della polizza finanziaria assicurativa avanzata dal cliente.

In proposito, l'Arbitro ha affermato la propria competenza in quanto, non afferendo la vicenda alle modalità di liquidazione del prodotto e ai criteri di calcolo del costo del riscatto ma alla regolare e tempestiva trasmissione della richiesta di liquidazione dall'intermediario alla compagnia di assicurazione, tale attività non può non ritenersi compresa tra gli obblighi dell'intermediario distributore del prodotto e, quindi, rientrante nell'ambito dei servizi di investimento prestati dallo stesso **(Decisioni 4082, 4576)**.

### **L'assolvimento degli oneri tributari tramite il disinvestimento di strumenti finanziari**

#### **Decisione 4606**

L'Arbitro ha affrontato il tema della propria competenza per materia anche con riguardo ad un altro peculiare caso, in cui i ricorrenti contestavano all'intermediario di aver provveduto al versamento delle imposte connesse al trasferimento, su altro dossier, di quote di fondi comuni d'investimento di loro pertinenza, senza attingere primariamente alla liquidità presente sul conto, ma utilizzando le somme ricavate dalla vendita di parte degli strumenti finanziari; operazione, quest'ultima, decisa in autonomia dall'intermediario senza darne preventiva comunicazione ai clienti.

Ebbene, il Collegio ha ritenuto infondata l'eccezione di inammissibilità del ricorso formulata dall'intermediario sull'assunto che la doglianza fosse volta a contestare la corretta applicazione della normativa tributaria e, in quanto tale, esulasse dalla competenza per materia dell'ACF.

Ciò per essere le doglianze dei ricorrenti volte non a contestare il pagamento dell'imposta, bensì le modalità seguite per effettuare il prelievo fiscale (consistite nell'"aggressione" delle quote dei fondi, piuttosto che nell'utilizzo delle disponibilità liquide presenti sul conto corrente) e la mancata preventiva comunicazione da parte dell'intermediario che si sarebbe proceduto in tal senso. Pertanto, le modalità operative dell'intermediario, per come prospettate dai ricorrenti, risultavano correlate all'operazione di disinvestimento parziale degli strumenti, rientrando conseguentemente nella competenza dell'ACF.

Oltretutto, la doglianza dei ricorrenti di non essere stati previamente informati dall'intermediario che per corrispondere l'imposta avrebbe proceduto alla vendita parziale dei titoli in portafoglio, sottintendeva chiaramente che, ove tempestivamente informati, essi avrebbero evitato tale liquidazione chiedendo di reperire sul conto corrente la necessaria liquidità. In definitiva, il *modus operandi* seguito dall'intermediario per il pagamento delle imposte e, in particolare, l'omessa preventiva comunicazione ai clienti, ha finito con l'influenzare le loro scelte di investimento/



disinvestimento, così non permettendo loro di decidere per il loro mantenimento nel portafoglio titoli.

### Il “trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto”

#### Decisione 3746

Nella prospettiva di chiarire gli ambiti di propria competenza anche al fine di contribuire ad indirizzare i risparmiatori verso la corretta individuazione, di volta in volta, dell’organismo competente, il Collegio ha precisato che esula dalla sua competenza la contestazione rivolta all’intermediario di non avere dato seguito ad una richiesta di trasferimento presso altro intermediario dei servizi di pagamento connessi al conto, effettuata dalla cliente ai sensi della disciplina sulla c.d. “portabilità” dei servizi di pagamento (Legge n. 33/2015).

Il Collegio ha osservato che tale disciplina, che accorda ai clienti la possibilità di trasferire con una procedura agevolata i servizi di pagamento connessi al conto (tra cui ad esempio gli “addebiti diretti ricorrenti” e i “bonifici in entrata ricorrenti”) è espressamente disciplinata dalla sezione del TUB dedicata al “*Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento*”. Conseguentemente, il Collegio ha concluso che una tale controversia, non vertendo sulla prestazione di un servizio di investimento ma avendo piuttosto ad oggetto l’assolvimento di obblighi afferenti ad attività tipicamente ed esclusivamente bancaria, non rientrasse nella propria competenza.

### La competenza per valore

#### Decisioni 4266, 4267, 4268, 4270, 4636

Anche nel corso del 2021, il Collegio, in alcune decisioni, è tornato ad esprimersi in merito ai confini della propria competenza per valore, fornendo ulteriori chiarimenti in proposito.

È il caso di quattro ricorrenti, coeredi di un credito complessivamente superiore alla soglia di competenza dell’Arbitro (pari a cinquecentomila euro), che hanno presentato ciascuno separato ricorso riferito alla rispettiva quota ereditaria, contestando all’intermediario l’inadempimento, nei confronti del comune dante causa, degli obblighi di informazione sulle caratteristiche dello strumento finanziario e la mancata rilevazione del carattere inappropriato dell’investimento.

Ebbene, il Collegio - esaminata l’eccezione preliminare di incompetenza per valore sollevata dall’intermediario, sull’assunto che la presentazione da parte di ciascun coerede di un autonomo ricorso rappresentasse un *escamotage* finalizzato ad eludere la soglia massima di competenza per valore dell’Arbitro - l’ha ritenuta infondata, rilevando che, pur risultando plausibile - alla luce della decisione delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 24657 del 26 novembre 2007 che, nel porre fine ad un contrasto giurisprudenziale, ha privilegiato la tesi per cui anche i crediti cadono in comunione ereditaria - ha ritenuto che la proposizione, nel caso di specie, da parte dei quattro coeredi di ricorsi pro-quota non potesse considerarsi di per sé abusiva e funzionale ad eludere il limite al potere di cognizione dell’Arbitro.

Ciò avendo riguardo alla circostanza che, per un verso, tutti i coeredi avevano presentato separato ricorso e, per altro verso, che ciascuno di essi agiva per vedersi riconosciuto il credito in relazione alla rispettiva quota ereditaria, il che implicava che erano stati gli stessi coeredi a frazionare il credito o, più esattamente, a sciogliere, seppure limitatamente a tale cespite, la comunione ereditaria. Così ragionando, il Collegio ha concluso che, in sostanza, ciascun ricorrente aveva agito per ottenere l’utilità che gli derivava individualmente dalla successione nel credito del *de cuius*, per tale via mantenendosi il *petitum* entro la soglia di competenza per valore dell’ACF **(Decisioni 4266, 4267, 4268, 4270)**.

Sul solco dell’orientamento già espresso in passato per cui il limite della propria competenza per valore è definito unicamente dalla misura della domanda, l’Arbitro ha poi chiarito che ciò vale anche nel caso in cui il ricorrente invochi l’accertamento della nullità di un contratto il cui valore sia

superiore al predetto limite. Ritiene, infatti, il Collegio che non sia applicabile al procedimento ACF l'orientamento giurisprudenziale secondo cui, nel caso si controverta sulla validità del contratto, il valore della controversia non è più determinato solo dalla parte del rapporto in contestazione, ma va individuato tenendo conto del valore complessivo del contratto o del rapporto. Mentre, infatti, il codice di procedura civile struttura le norme sulla competenza per valore facendo riferimento al valore della controversia, invece, il Regolamento ACF muove da una prospettiva diversa e più circoscritta, in quanto fissa il limite in funzione della richiesta di pagamento formulata dall'investitore, come è chiaramente rilevabile dal tenore testuale dell'art. 4, comma 2, del Regolamento, che esclude dalla competenza dell'organismo la cognizione delle controversie che implicino «la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a cinquecentomila euro» (**Decisione 4636**).

## LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA

### La legittimazione attiva dell'esecutore testamentario

#### Decisione 3993

In relazione ad una controversia in cui l'esecutore testamentario contestava all'intermediario di avere tardivamente eseguito alcuni ordini di disinvestimento di strumenti finanziari appartenuti al testatore, la cui riveniente liquidità era funzionale a dare esecuzione a due legati testamentari, il Collegio ha ritenuto necessario accertare preliminarmente la sussistenza della legittimazione attiva in capo al ricorrente.

A tale proposito, l'Arbitro ha, anzitutto, ricordato come l'orientamento prevalente e più accreditato in dottrina configuri quello dell'esecutore testamentario alla stregua di un ufficio di diritto privato, individuandolo quale soggetto titolare di un potere indirizzato alla realizzazione di un interesse che assume una connotazione obiettiva, ossia di un potere funzionale alla corretta attuazione delle disposizioni testamentarie oggettivamente considerate. In tale prospettiva, quindi, l'esecutore non ha un potere generale di far valere i diritti ereditari che spettano solo agli eredi, ma può solo disporre di azioni mirate al più circoscritto interesse all'esecuzione di quanto concretamente stabilito nel testamento.

In tale prospettiva, l'Arbitro ha, nel caso esaminato, ritenuto che l'esecutore testamentario disponesse del potere di chiedere la vendita dei titoli presenti nel dossier del testatore e caduti in successione, in quanto ciò risultava strumentale all'attuazione delle disposizioni testamentarie impartite dal testatore, mentre, proprio in considerazione della predetta finalizzazione dei poteri dell'esecutore, egli non potesse invece agire per il risarcimento dei danni derivati dalla contestata e non corretta esecuzione degli ordini di vendita, ovvero dal ritardo in sede di liquidazione, dal momento che il ristoro di tale pregiudizio non riguardava l'attuazione delle disposizioni testamentarie, bensì la materializzazione della liquidità necessaria per dare esecuzione ai legati.

### La proponibilità del ricorso da parte del socio accomandatario della società estinta

#### Decisione 3997

Una vicenda peculiare giunta all'esame del Collegio nel corso dell'anno ha riguardato il caso di un investimento effettuato da una società in accomandita semplice di cui il ricorrente, all'epoca dei fatti, era unico socio accomandatario, subentrato nella titolarità dei titoli a seguito dell'estinzione della società e della sua cancellazione dal registro delle imprese.

Al riguardo, l'Arbitro ha richiamato la sentenza della Corte di Cassazione n. 6070 del 12 marzo 2013 secondo cui, in caso di estinzione delle società in assenza dell'integrale liquidazione del patrimonio sociale, la successione dei soci alla società si determina relativamente ai soli beni presenti nell'attivo sociale e non liquidati, ma non anche rispetto ai diritti non ancora esercitati e pure astrattamente esercitabili, rispetto ai quali la cancellazione dal registro dell'impresa, con il conseguente effetto estintivo dell'ente, comporta la loro estinzione per "rinuncia". Conseguentemente e in coerenza, il Collegio ha ritenuto che la domanda del socio dovesse essere respinta.

## La legittimazione attiva del beneficiario della donazione indiretta

### Decisione 4158

Nel corso dell'intero primo quinquennio di attività, l'Arbitro è stato costante nell'affermare che nell'ipotesi di donazione diretta di azioni, ossia di operazioni di acquisto di azioni da parte del futuro donante e poi da questi attribuite con separato atto al donatario, l'unico soggetto legittimato ad agire nei confronti dell'intermediario per la violazione degli obblighi informativi - e comunque più in generale per quelli attinenti alla fase genetica dell'operazione - è il solo donante, quale unico soggetto fruitore del servizio di investimento.

Diversa da questa fattispecie è quella della donazione indiretta, in cui l'acquisto degli strumenti finanziari da parte dell'investitore avviene tramite denaro donato da altro soggetto. In questo caso la legittimazione attiva spetta al donatario, in quanto in tal caso il risultato dell'attribuzione *donandi causa* si realizza attraverso un procedimento negoziale che non fa venire meno la soggezione dei singoli atti attraverso cui esso si articola alla disciplina loro propria. Tale circostanza comporta, allora, che l'operazione d'investimento, seppur realizzata con denaro altrui, deve ritenersi eseguita dal donatario, quale unico soggetto che intrattiene rapporti con l'intermediario e che è, conseguentemente, il solo legittimato attivo davanti l'ACF. Pertanto, il fatto che il ricorrente non abbia dovuto sostenere un effettivo esborso economico non assume rilievo a questi fini, offerendo tale aspetto, al più, al merito della controversia, dovendosi indagare se realmente si possa affermare che egli abbia subito un pregiudizio.

## LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA

### La legittimazione passiva del collocatore rispetto alla domanda di nullità del contratto di sottoscrizione di quote di un fondo comune d'investimento

#### Decisione 4871

Il Collegio ha ritenuto l'intermediario collocatore privo di legittimazione passiva in presenza di un ricorso con cui l'investitore invocava l'accertamento della nullità del contratto di sottoscrizione delle quote di un fondo comune d'investimento e la restituzione delle somme impiegate.

È stato rilevato che, nella fattispecie, il collocatore aveva svolto solo attività di collocamento delle quote del fondo ma non era anche la controparte del contratto di sottoscrizione da individuarsi nella società di gestione, nei confronti della quale soltanto poteva essere, pertanto, indirizzata la domanda di nullità e quella conseguente di restituzione.

## 2. I CONFINI DEL POTERE COGNITIVO DELL'ACF

### Effetto delle pronunce dell'Autorità Giudiziaria sui procedimenti ACF

#### Decisioni 4636, 4869, 4881

Nel corso del 2021 il Collegio è tornato ad occuparsi anche del rapporto tra procedimento giurisdizionale e procedimento arbitrale pronunciandosi, in particolare, sulle conseguenze che la pronuncia dell'Autorità Giudiziaria produce su una controversia instaurata avanti l'ACF.

In occasione dell'esame di alcuni ricorsi presentati nella vigenza del Regolamento ACF nel testo precedente alle modifiche entrate in vigore il 1° ottobre 2021, l'Arbitro - pur rilevando che il suindicato Regolamento non prevedeva espresse preclusioni alla trattazione di controversie su cui si era già pronunciata l'Autorità Giudiziaria (previsione ora, invece, normata nel "nuovo" Regolamento ACF) - ha ritenuto che, in presenza di una decisione di primo grado assunta dall'Autorità Giudiziaria sulla medesima fattispecie oggetto di ricorso all'ACF, fosse precluso all'Arbitro pronunciarsi, da ciò dovendosi far conseguire la dichiarazione di inammissibilità dei ricorsi.

In tale contesto, è stato precisato che la previsione del precedente Regolamento, secondo cui sussisteva la possibilità di rivolgersi all'Arbitro anche in pendenza di un giudizio, trovava un limite implicito laddove l'Autorità Giudiziaria fosse già giunta a pronunciarsi con decisione di primo grado sulla controversia, ancorché non passata in giudicato. L'Arbitro ha osservato che, diversamente, il procedimento avanti l'ACF sarebbe stato snaturato perché trasformato in una sorta di rimedio impugnatorio della decisione resa dal giudice, o comunque, là dove fosse stata già proposta l'impugnazione del provvedimento giudiziario, in una sorta di valutazione sommaria e anticipatoria del merito del gravame e non avrebbe rappresentato più strumento di soluzione della controversia alternativo alla decisione giudiziaria. Una funzione, questa, che invece si può autenticamente riconoscere solo fino a quando il giudice, pure adito, non si sia pronunciato una prima volta sul merito della lite (**Decisioni 4869, 4881**).

Una tale interpretazione risulta, del resto, confermata dal testo del nuovo Regolamento ACF in vigore dal 1° ottobre 2021 che all'articolo 10, comma 2, lettera b-ter, prevede tra le condizioni di ricevibilità del ricorso "che non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale".

Nell'ambito di una diversa controversia nella quale la curatela fallimentare di una società aveva chiesto di dichiarare la nullità di un derivato sottoscritto quando la società era ancora *in bonis*, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso ritenendo che il provvedimento del tribunale di ammissione al passivo del fallimento del credito dello stesso intermediario, originato dal derivato, implicasse un accertamento della validità del contratto, da ritenersi quindi coperto da giudicato.

Il Collegio ha valutato non fondata una tale eccezione, sull'assunto che l'art. 96 della Legge fallimentare, come novellato dal D.lgs. n. 5 del 9 gennaio 2006, ha codificato l'orientamento giurisprudenziale ai sensi del quale l'accertamento compiuto dal tribunale in sede di formazione dello stato passivo, una volta intervenuta l'esecutività del medesimo, produce effetto unicamente all'interno del concorso.

Muovendo da ciò, l'Arbitro ha ritenuto che l'efficacia di giudicato del provvedimento del tribunale deve intendersi limitata ai soli fini del concorso e, segnatamente – essendo quella della validità o meno del derivato questione in quel contesto esaminata solo incidentalmente – alla sola incontestabilità del credito dell'intermediario che deve ritenersi definitivamente ammesso al concorso. Secondo il Collegio, tale accertamento endoconcorsuale non pregiudica la possibilità di una diversa cognizione, oltretutto - come nel caso in esame - al solo fine di ottenere da parte della curatela la restituzione unicamente delle somme corrisposte dalla società *in bonis* prima della dichiarazione di *default* (**Decisione 4636**).

## Compatibilità tra richiesta di indennizzo al FIR e proposizione del ricorso all'ACF

### Decisione 4299

L'Arbitro ha escluso che l'istituzione del Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) ad opera della Legge n. 145/2018 possa essere considerata, in sé, quale causa di irricevibilità di un ricorso presentato avanti l'ACF.

A tal riguardo è stato chiarito come la richiamata previsione legislativa non escluda la possibilità di accedere agli indennizzi ivi previsti nell'ipotesi in cui si sia previamente presentato ricorso all'ACF, tanto da prevedere anzi la facoltà per l'avente diritto di produrre in quella sede eventuali pronunce favorevoli rese, per l'appunto, dall'ACF.

### 3. L'ISTRUZIONE PROBATORIA

#### Il potere di integrazione documentale del Collegio

##### Decisione 4130

L'esame di una istanza di correzione è stata l'occasione per l'Arbitro per chiarire la portata del potere di integrazione documentale ad esso assegnato dall'art. 11, comma 8, del Regolamento ACF, ai sensi del quale *"Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi e documenti entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni."*

Nella fattispecie, la ricorrente invocava il riesame della decisione con cui l'Arbitro aveva rilevato l'intervenuta prescrizione della sua pretesa risarcitoria, lamentando, tra l'altro, che il Collegio non si era avvalso del proprio potere di integrazione documentale per acquisire al fascicolo istruttorio eventuali atti interruttivi della prescrizione. L'Arbitro - nel rilevare che l'istanza non era accoglibile anzitutto in quanto con essa la ricorrente non deduceva un errore materiale, l'unico prospettabile a fondamento del rimedio della correzione (art. 17 del Regolamento ACF) ma un errore di giudizio, *sub specie* di erronea applicazione delle norme regolamentari - ha tenuto a specificare che, in ogni caso, la finalità del potere di integrazione documentale non è di certo quella di supplire all'inerzia, ovvero a eventuali carenze nella produzione documentale delle parti, con l'effetto che non risulta esigibile che il Collegio eserciti a tali fini una siffatta facoltà, nella *"supposizione"* che le parti possano aver trascurato di produrre tutta la documentazione utile a sostegno delle relative posizioni.

### 4. LE QUESTIONI DI MERITO

#### LE QUESTIONI PRELIMINARI DI MERITO: LA PRESCRIZIONE

##### Gli atti idonei a interrompere la prescrizione

##### Decisioni 3892, 4871

L'esame di alcune controversie nell'ambito delle quali è stata sollevata dall'intermediario l'eccezione di prescrizione delle pretese fatte valere da controparte ha offerto al Collegio occasione per fornire nuovi chiarimenti sui requisiti di validità degli atti interruttivi del decorso del termine di prescrizione.

Adottando un approccio di tipo eminentemente sostanzialistico, l'Arbitro ha costantemente ritenuto che un atto, per avere efficacia interruttiva della prescrizione, deve contenere, oltre alla chiara indicazione del soggetto obbligato (elemento soggettivo), anche l'esplicitazione di una pretesa e l'intimazione di adempimento, solo così risultando attestativo dell'inequivocabile volontà del titolare del credito di far valere il proprio diritto nei confronti del soggetto indicato, con l'effetto sostanziale di costituirlo in mora (elemento oggettivo).

Nel solco di tale orientamento, il Collegio ha ritenuto non idonea ad interrompere la prescrizione la corrispondenza intercorsa tra il cliente e l'intermediario che non recava *"una chiara intimazione a far valere il diritto al risarcimento dei danni conseguenti agli inadempimenti dedotti"*. Nel caso esaminato, le e-mail e le note inviate dalla ricorrente, infatti, sono risultate espressive *"solo dell'esistenza di una trattativa tra le parti finalizzata a cercare una definizione transattiva di altre controversie e di quella oggetto di ricorso, ma senza che emerg[esse] mai con chiarezza, neppure nella forma dell'eccezione di compensazione, la chiara volontà della ricorrente di far valere la pretesa al risarcimento del danno"* (**Decisione 3892**).

In altro caso, il Collegio ha ritenuto che non rappresentassero validi atti interruttivi della prescrizione i reclami privi di riferimenti alla doglianza oggetto di ricorso. Muovendo dall'assunto che il diritto al risarcimento dei danni è diritto eterodeterminato, ovvero che si individua attraverso i suoi fatti costitutivi, è stato chiarito che, al fine di cogliere l'attitudine interruttiva di un reclamo, è indispensabile indagarne la concreta formulazione allo scopo di verificare se nelle doglianze

ivi riportate sia presente anche quella oggetto di ricorso che identifica, appunto, la domanda risarcitoria (**Decisione 4871**).

### **Il dies a quo del termine di prescrizione della domanda risarcitoria relativa al comportamento illecito del consulente finanziario sospeso dall'Albo**

#### **Decisione 4488**

Il Collegio ha affrontato il tema della corretta individuazione del *dies a quo* della prescrizione anche nell'ambito di un ricorso concernente la responsabilità dell'intermediario per l'operato del proprio consulente finanziario.

Sul tema, l'Arbitro aveva già avuto modo di chiarire che la responsabilità prevista dall'art. 31, comma 3, del TUF è di tipo extracontrattuale e soggiace al termine di prescrizione quinquennale, decorrente non dal momento di commissione dell'illecito, bensì *"dalla data di rilevazione del danno, del nesso di causalità con il fatto illecito e dell'identità dell'autore dell'illecito"*.

Declinando il principio appena esaminato, l'Arbitro ha ritenuto che, nella fattispecie esaminata, il *dies a quo* andasse individuato non già nel momento in cui i clienti avevano avuto percezione della perdita subita, bensì in quello in cui essi avevano avuto piena consapevolezza del fatto che tale perdita fosse ascrivibile alla condotta illecita del consulente, vale a dire *"a seguito del provvedimento di sospensione cautelare dall'Albo adottato dalla Consob a carico del predetto consulente"*.

### **Il dies a quo del termine di prescrizione delle domande avanzate dall'erede**

#### **Decisione 4521**

Con riferimento al caso di un ricorrente che agiva *iure hereditatis* in relazione ad acquisti di azioni effettuati dal padre defunto, l'Arbitro ha precisato che l'erede subentra nella medesima posizione del *de cuius* e che quindi la prescrizione dei diritti risarcitori e restitutori azionabili dal medesimo, non diversamente da quanto accade per chi agisce *iure proprio*, decorre dal momento del compimento dell'investimento.

## **LA CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA**

### **Gli obblighi dell'intermediario nell'attribuzione della qualifica di "cliente professionale su richiesta"**

#### **Decisione 4708**

L'esame di un ricorso relativo alla sottoscrizione di un contratto di gestione di portafogli riservato a clienti professionali è stata l'occasione per l'Arbitro per declinare più puntualmente gli obblighi che l'intermediario è tenuto ad osservare nel vagliare la richiesta di un cliente al dettaglio di essere classificato quale cliente professionale.

In particolare, il Collegio si è pronunciato nel senso della sussistenza in capo all'intermediario dell'obbligo di procedere ad una puntuale verifica del possesso da parte del cliente di almeno due dei requisiti previsti nell'Allegato 3 del Regolamento Intermediari n. 16190/2007, vigente all'epoca dei fatti, ossia: i) aver lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni o dei servizi previsti; ii) essere titolare di un portafoglio di valore superiore ad euro cinquecentomila; iii) una frequenza media delle operazioni di investimento pari a dieci a trimestre per i quattro trimestri precedenti la richiesta. Con l'effetto che, in caso di esito negativo della verifica, l'intermediario è, dunque, tenuto a respingere la richiesta. Nel caso esaminato, il Collegio ha rilevato che l'intermediario non aveva offerto alcuna prova di aver effettuato la verifica in questione, né dimostrato che alla data della sottoscrizione del contratto di gestione patrimoniale il cliente disponeva dei requisiti necessari per

poter essere classificato come tale, con la conseguenza che il servizio di investimento non poteva dirsi correttamente prestato, giacché la gestione di portafoglio oggetto del contendere non poteva essere sottoscritta da cliente privo di tale qualifica.

## GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE ATTIVA

Nel corso del 2021 il Collegio ha avuto modo di confermare il proprio consolidato orientamento in materia di assolvimento, da parte degli intermediari, degli obblighi di informazione attiva nei confronti dei clienti, ribadendo la necessità che essi siano adempiuti "in concreto" e non in modo meramente formalistico, in quanto solo il loro effettivo adempimento può consentire al cliente di valutare le caratteristiche e i rischi dell'operazione e da ciò farne scaturire consapevoli scelte d'investimento.

Di seguito si riportano talune delle numerose pronunce rese in materia, con ivi evidenziate *bad e best practices* degli intermediari di volta in volta coinvolti.

### La consegna della scheda prodotto

#### Decisione 3821

È orientamento costante dell'Arbitro quello di ritenere correttamente assolti gli obblighi di informazione preventiva ove risulti, tra l'altro, consegnata al cliente la scheda relativa allo strumento finanziario oggetto del contendere, laddove contenente una descrizione dettagliata delle caratteristiche del titolo, ivi compresi i rischi collegati allo strumento, quali il rischio emittente, il rischio paese, il rischio mercato, il rischio interesse e il rischio liquidità.

### Gli obblighi informativi nella distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi e dei prodotti preassemblati

#### Decisioni 3988, 4102, 4534, 4662

Il Collegio ha già avuto modo di affermare che, anche nella vigenza della disciplina comunitaria dettata dalla MiFID II e dal Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 che ne ha recepito le disposizioni, in caso di offerta di azioni o quote di OICR, la sottoscrizione da parte del cliente della dichiarazione di avvenuta consegna del KIID è elemento sufficiente a far ritenere correttamente assolti gli obblighi informativi a carico dell'intermediario collocatore e costituisce, dunque, prova piena del fatto ivi attestato. Analogamente, l'Arbitro ha già in passato rilevato che gli intermediari, in base alla disciplina di cui al Regolamento PRIIPs, sono tenuti, ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi, alla consegna preventiva del KID alla clientela.

Nel solco di tali orientamenti, il Collegio nel corso del 2021 ha avuto modo di precisare che anche con riferimento alla sottoscrizione di un prodotto finanziario-assicurativo (nel caso di specie, una polizza *unit linked*), la presenza agli atti della dichiarazione del ricorrente di aver ricevuto i documenti contenenti le informazioni chiave relative alle opzioni di investimento prescelte del prodotto è elemento in sé idoneo a far ritenere che l'intermediario abbia congruamente assolto gli obblighi informativi previsti dalla normativa di settore (**Decisione 4102**).

L'Arbitro ha inoltre valutato positivamente, in senso esaustivo, la presenza nel fascicolo - oltre alla dichiarazione di avvenuta consegna del KID, del relativo allegato e della restante documentazione contrattuale - anche di documentazione attestante che già nel modulo di sottoscrizione erano presenti elementi informativi sulla tipologia del prodotto sottoscritto, che veniva ivi definito come una polizza di tipo *unit linked*, che "consente di investire il premio unico e gli eventuali premi aggiuntivi in quote di fondi interni ed esterni (quote di OICR) dal cui valore dipendono le prestazioni finanziarie e assicurative previste dal contratto" (**Decisione 4534**).

L'esame di un ulteriore ricorso relativo alla distribuzione di polizze "multiramo" ha richiesto all'Arbitro di valutare la responsabilità dell'intermediario per l'inadempimento degli obblighi informativi dettati dall'art. 13 del Regolamento (UE) 2014/1286 relativo ai prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (c.d. PRIIPs), che stabilisce che il distributore del prodotto deve fornire ai clienti, prima dell'investimento, il c.d. KID contenente le informazioni chiave sulle caratteristiche del prodotto acquistato.

In particolare, l'Arbitro, dopo aver precisato che l'intermediario è chiamato necessariamente ad assolvere il predetto obbligo informativo, in quanto il Regolamento UE è atto direttamente applicabile in Italia, senza che occorra dunque alcuna norma di recepimento, ne ha affermato la relativa responsabilità per non avere adempiuto a detto obbligo informativo (**Decisione 3988**).

L'esame di altra fattispecie in cui, nell'ambito di un rapporto di consulenza avanzata, l'intermediario si era limitato a sostenere di aver adempiuto agli obblighi posti a suo carico attraverso la consegna della documentazione informativa, ma senza offrire idonea prova in tal senso, ha consentito al Collegio di chiarire che l'obbligo dell'intermediario di rendere informazioni tali da consentire, in concreto, al cliente di assumere una scelta davvero consapevole di investimento si colora di volta in volta di differente gradazione ed intensità, non solo in funzione delle caratteristiche soggettive del cliente, ma anche in relazione alle caratteristiche oggettive del prodotto finanziario, l'informazione dovendo essere evidentemente più precisa e chiara laddove si tratti di prodotti a maggiore complessità. La necessità di realizzare condizioni di adeguata chiarezza informativa è stata, in particolare, affermata in relazione a casi in cui la consulenza aveva ad oggetto polizze *unit-linked*, trattandosi di prodotti caratterizzati da struttura non intuitiva e la cui denominazione quale polizza assicurativa sulla vita può essere, essa stessa, fonte di equivoci, ove le caratteristiche del prodotto non vengano accuratamente illustrate al contraente, in quanto può ingenerare la convinzione, erronea, che la restituzione del capitale alla scadenza del termine ovvero al verificarsi del sinistro, sia in qualche modo garantita; il che non è, essendo il rimborso esposto al rischio dell'andamento dei prodotti finanziari sottostanti (**Decisione 4662**).

### Gli obblighi informativi sulle caratteristiche dello strumento finanziario nel trading online

Decisioni 3735, 3990, 4074, 4271, 4327, 4358, 4386, 4412, 4438, 4486, 4505, 4716

Nel corso del 2021 il tema del corretto adempimento degli obblighi informativi è stato portato all'attenzione dell'Arbitro, in modo incrementale rispetto al passato, anche con riferimento a casi di prestazione di servizi di investimento tramite piattaforma di *home banking*. Ciò ha rappresentato occasione per il Collegio di elaborare ulteriori chiarimenti in proposito.

Ebbene, l'Arbitro ha ritenuto fonte di responsabilità la condotta dell'intermediario che aveva indicato di aver reso le informazioni necessarie per permettere al ricorrente una scelta consapevole di investimento mettendo semplicemente a sua disposizione, all'interno del sito di *home banking*, la scheda prodotto relativa allo strumento finanziario oggetto di investimento. Il Collegio, dopo aver riaffermato l'orientamento, generale e oramai consolidato, secondo cui la prestazione del servizio di investimento in modalità *online* non può tradursi in un affievolimento degli obblighi normativamente previsti in capo all'intermediario quale prestatore di servizi d'investimento, ha precisato che - allorché il servizio viene prestato in modalità telematica - per poter dimostrare di aver assolto pienamente gli obblighi di informazione l'intermediario non può limitarsi *sic et simpliciter* a segnalare alla clientela l'esistenza, all'interno della propria piattaforma, di un "link cliccabile" attraverso il quale è possibile accedere alle informazioni sul prodotto, in quanto ciò finisce per rimettere l'acquisizione delle informazioni ad un comportamento attivo del cliente; l'intermediario deve, piuttosto, assolvere tali obblighi informativi con modalità che possano essere considerate come del tutto equivalenti a quelle a supporto di un servizio erogato "in presenza", oltretutto con modalità che possano ritenersi equiparabili, sotto il profilo sostanziale, quantomeno alla consegna materiale al cliente del documento informativo (**Decisioni 4358, 4386, 4438**). Più in dettaglio, l'Arbitro ha chiarito che - ferma restando la possibilità per gli intermediari di strutturare altre procedure che possano essere considerate equipollenti - sono da considerarsi



modalità equivalenti alla consegna materiale della documentazione informativa, e tali dunque da far ritenere pienamente comprovato l'adeguato assolvimento da parte dell'intermediario dei relativi obblighi, ad esempio, i sistemi di *trading online* in cui: a) la visualizzazione della scheda prodotto rappresenta un passaggio obbligato per poter disporre l'investimento, richiedendosi la presa visione e accettazione della stessa per poter impartire l'ordine di acquisto (**Decisione 3990**); b) tutte le informazioni di dettaglio rilevanti sono inserite direttamente nella pagina dove si trova il comando per impartire l'ordine di acquisto (**Decisioni 3735, 4074, 4271, 4358, 4486, 4716**); c) è previsto un *link* che permette di scaricare il documento ma, in questo caso, con contestuale implementazione di una funzionalità bloccante, che renda cioè possibile impartire l'ordine solo previo richiamo di attenzione del cliente e presa d'atto di aver preso visione della documentazione informativa (**Decisioni 4327, 4358, 4412**).

Il Collegio è pervenuto a conclusioni coerenti con quanto appena evidenziato con riguardo al caso in cui l'oggetto della controversia verteva sulla sottoscrizione di fondi comuni di investimento; operazione per la quale la procedura informatica in uso presso l'intermediario era strutturata in modo tale da impedire all'investitore di accettare la proposta e di impartire il relativo ordine ove non avesse prima visualizzato, per ciascuno degli investimenti finanziari menzionati nella proposta medesima, la relativa documentazione informativa, tra cui il KIID dei fondi.

Nell'occasione, l'Arbitro ha confermato che la presenza di una funzionalità bloccante, che dunque impedisce che l'ordine sia impartito senza previa visione dell'informativa, costituisce una modalità senz'altro idonea ad assolvere l'obbligo di informazione, dovendo ritenersi del tutto equivalente alla consegna a mani del KIID (**Decisione 4505**).

### L'assolvimento degli obblighi informativi in caso di ordine impartito telefonicamente

#### Decisione 3528

L'obbligo gravante sull'intermediario di rendersi parte attiva del processo di investimento è stato ribadito dall'Arbitro anche per i casi in cui l'ordine venga impartito telefonicamente, non potendo darsi per scontato che il cliente disponga già delle informazioni rilevanti per l'acquisto di suo interesse (dunque, pure nel caso in cui, ad esempio, il cliente dimostri di conoscere l'ISIN dello strumento e abbia indicato un titolo da acquistare o sia dotato di esperienza in materia finanziaria).

Sulla base di tale principio, il Collegio ha accolto la richiesta di risarcimento avanzata, posto che nel caso esaminato la registrazione della telefonata con cui era stato impartito l'ordine di investimento faceva emergere una esecuzione non corretta del servizio, in quanto attestativa di una posizione passiva dell'operatore del *call center*, che si era limitato a dare mera esecuzione alla richiesta del cliente e a fornire solo quelle informazioni a cui era stato espressamente sollecitato.

### Le informazioni all'erede sullo strumento finanziario acquistato per effetto dell'apertura della successione

#### Decisione 4218

In sede di esame di un caso in cui la ricorrente ha contestato all'intermediario, nella sua qualità di depositario delle azioni acquisite a titolo successorio, di non averla informata al momento dell'apertura della successione del fatto che tutti i titoli avrebbero potuto essere ceduti, il Collegio ha avuto modo di precisare che il soggetto depositario di strumenti finanziari non è obbligato a informare il successore a titolo universale delle caratteristiche dello strumento finanziario acquistato per effetto dell'apertura della successione.

Il Collegio è giunto a tale conclusione considerando anche che, se la ricorrente fosse stata effettivamente interessata a ricevere informazioni sulle caratteristiche e la rischiosità dei titoli ricevuti in successione (e quindi anche della possibilità di rivenderli), ella avrebbe allora dovuto adoperarsi fattivamente in tal senso rivolgendosi, per l'appunto, all'intermediario depositario. Ciò che, tuttavia, non era accaduto nel caso esaminato.

## LA DISCIPLINA DEL CONFLITTO DI INTERESSI

### L'adempimento degli obblighi in materia di conflitto di interessi nella MiFID II

#### Decisioni 4036, 4083, 4560

Il Collegio è tornato ad esprimersi sugli obblighi cui è tenuto l'intermediario che opera in conflitto di interessi, sia nel vigore della disciplina di recepimento della Direttiva n. 2004/39/CE (MiFID I), che nel successivo regime introdotto con la Direttiva n. 2014/65/UE (MiFID II).

Entrambe le discipline richiamate non pongono un divieto di prestazione dei servizi di investimento in presenza di situazioni di conflitto di interessi, bensì dettano le regole cui l'intermediario deve conformarsi per agire in modo trasparente e nel miglior interesse del cliente.

In particolare, l'approccio adottato dal legislatore nella vigenza della MiFID I imponeva, anzitutto, agli intermediari di identificare i conflitti e di gestirli attraverso idonee misure organizzative e amministrative volte ad evitare che essi potessero incidere negativamente sugli interessi dei clienti e, solo nel caso in cui tali misure si fossero rivelate insufficienti ad assicurare - con ragionevole certezza - che il rischio di nocumento agli interessi dei clienti fosse evitato, di informarli della natura generale e delle fonti dei conflitti, prima del compimento dell'operazione.

Coerentemente con l'orientamento già fatto proprio in precedenza, secondo cui l'informativa sull'esistenza di eventuali conflitti d'interesse non è di per sé sufficiente ad escludere ambiti di possibile responsabilità, il Collegio ha ritenuto non corretta la condotta di un intermediario che, sebbene nei moduli di investimento avesse riportato specifica dichiarazione - sottoscritta dal cliente - della situazione di conflitto in cui versava, non aveva però fornito prova di avere adottato le prescritte politiche di contrasto al conflitto, i cui contenuti, seppur in forma sintetica, devono essere veicolati alla clientela (**Decisione 4083**). In tal senso, non è stata reputata sufficiente allo scopo, perché considerato adempimento meramente formale, la presenza sul modulo di investimento dell'avvertenza sull'esistenza e la relativa presa visione della *policy* sui conflitti da parte del cliente (**Decisione 4036**).

La MiFID II - pur confermando, in linea generale, tale impostazione - ha introdotto regole specifiche finalizzate a rafforzare la tutela degli investitori, contemplando, tra le misure ragionevoli da adottare, quelle volte non soltanto alla identificazione e alla gestione dei conflitti, ma anche alla loro prevenzione. Viene, inoltre, ulteriormente enfatizzata la funzione di *extrema ratio* della *disclosure* sui conflitti che, sebbene arricchita di contenuti, il legislatore comunitario ha sancito non possa comunque sostituirsi al dovere degli intermediari di organizzarsi adeguatamente, con la conseguenza che, qualora l'intermediario sia carente sul fronte dell'organizzazione, l'informativa sul conflitto non varrà ad esonerarlo da responsabilità per avere operato in situazione di conflitto di interessi.

Ciò stante, il Collegio, in relazione a fattispecie ricadenti *ratione temporis* nella disciplina dettata dalla MiFID II, ha tenuto, appunto, a precisare che la disciplina dettata dal combinato disposto dell'art. 21, comma 1-*bis*, del TUF e dell'art. 92 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018 replica nella sostanza la previgente normativa, in quanto non vieta la prestazione di servizi d'investimento in presenza di situazioni di conflitto di interessi, ma richiede agli intermediari il rispetto di una serie di regole funzionali all'adozione di un comportamento trasparente e improntato al perseguimento del miglior interesse del cliente.

E tuttavia, l'Arbitro ha osservato che le nuove regole impongono ora agli intermediari di informare i clienti, prima di agire per loro conto, non soltanto della natura generale e/o delle fonti dei conflitti di interesse ma anche delle misure adottate per mitigare i rischi connessi, e ciò "quando le disposizioni organizzative e amministrative adottate [...] non sono sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato". Infatti, l'art. 34, paragrafo 4, del Regolamento delegato (UE) 2017/565 (a cui rinvia l'art. 92, comma 3, del Regolamento Intermediari n. 20307/2018) dispone che la comunicazione ai clienti, oltre ad indicare chiaramente che le disposizioni organizzative e amministrative adottate dall'impresa di

investimento non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente, “comprende una descrizione specifica dei conflitti di interesse che insorgono nella prestazione dei servizi di investimento e/o di servizi accessori, tenendo in considerazione la natura del cliente al quale è diretta la comunicazione. La descrizione spiega in modo sufficientemente dettagliato [oltre che la natura e le fonti dei conflitti di interesse anche] i rischi che si generano per il cliente in conseguenza dei conflitti di interesse e le azioni intraprese per attenuarli, in modo tale da consentire al cliente di prendere una decisione informata in relazione al servizio di investimento o al servizio accessorio nel cui contesto insorgono i conflitti di interesse”.

Nel caso esaminato, il Collegio ha pertanto ritenuto sussistente la responsabilità dell’intermediario che, sebbene avesse comunicato al cliente di essere tenuto ad assolvere allo specifico obbligo di trasparenza preventivo al compimento dell’operazione, in quanto le misure di gestione dei conflitti d’interesse da esso adottate non erano idonee ad evitare il rischio per il cliente, tuttavia non ha fornito, in concreto, al ricorrente alcuna informazione in ordine alla natura e/o alle fonti della situazione di conflitto di interessi relativa alla specifica operazione di investimento, né una descrizione dei rischi che tale situazione avrebbe potuto generare per il cliente e tantomeno le azioni intraprese per attenuarli, non consentendogli quindi di prestare un consenso consapevolmente informato (**Decisione 4560**).

## GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE PASSIVA E LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA E APPROPRIATEZZA

### La profilatura della clientela

#### Decisione 4828

Con riferimento alla fase di raccolta dalla clientela delle informazioni funzionali allo svolgimento delle verifiche di appropriatezza e adeguatezza, l’Arbitro, in plurime decisioni assunte nel corso dell’anno, ha tenuto a ribadire che quello della profilatura del cliente rappresenta un momento centrale del processo d’investimento, a cui sia l’intermediario che il cliente stesso devono porre massima attenzione.

Una fattispecie peculiare e con profili di novità è stata quella rappresentata dal caso di una cliente che contestava all’intermediario di averle fatto sottoscrivere il questionario MiFID tramite dispositivi di firma elettronica senza che, al momento della firma, fosse visibile il testo del documento e dunque le risposte fornite, così da essersi resa conto solo successivamente che alcune delle risposte ivi contenute in realtà non erano state da lei rese, delle quali dunque disconosceva la paternità.

In proposito, il Collegio, pur sottolineando i potenziali rischi insiti nei sistemi di firma c.d. grafometrica, per il fatto che non consentono al dichiarante di acquisire previa contezza dei contenuti del documento che si accinge a sottoscrivere, ha tuttavia affermato che una tale circostanza non può di per sé escludere l’applicabilità del principio di autoresponsabilità, secondo cui l’investitore, con la sottoscrizione del questionario, assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute ed è ad esse vincolato. Piuttosto, un tale principio potrà eventualmente essere messo in discussione solo laddove siano sussistenti peculiari circostanze soggettive (per esempio legate a condizioni di debolezza cognitiva dell’investitore per ragioni di età, di salute o di livello di istruzione) che rendano meno agevole per il cliente la possibilità di rilevare con immediatezza la difformità tra quanto riportato nel questionario sottoscritto e le risposte effettivamente rese.

### La verifica di appropriatezza

#### Decisioni 4034, 4496, 4497, 4779

Con riferimento al diligente svolgimento della valutazione di appropriatezza, il Collegio, in varie decisioni, ha censurato il comportamento dell’intermediario che aveva segnalato nei moduli d’ordine di non avere potuto svolgere la valutazione di appropriatezza, perché le informazioni relative al livello di esperienza e conoscenza dei clienti non erano sufficienti allo scopo, sebbene

egli disponesse di questionari regolarmente compilati dai clienti, che avevano oltretutto risposto a tutte le domande ivi riportate.

### La verifica di adeguatezza

**Decisioni 3341, 3406, 3688, 4092, 4102, 4103, 4148, 4534, 4637**

Nel 2021, il tema dell'adeguatezza degli investimenti è stato affrontato più volte dall'Arbitro e anche con riguardo a comportamenti di soggetti abilitati alla prestazione dei servizi d'investimento posti in essere nella vigenza della disciplina introdotta con il recepimento della Direttiva MiFID II.

A tal proposito, il Collegio ha anzitutto richiamato le nuove e più pregnanti regole che disciplinano la valutazione di adeguatezza, sottolineando che: a) l'art. 41, comma 1, del Regolamento Intermediari n. 20307/2018, pone a carico dei soggetti abilitati che prestano il servizio di consulenza l'obbligo di fornire ai clienti al dettaglio, su supporto durevole e prima che la transazione sia effettuata, una dichiarazione di adeguatezza che specifichi la consulenza prestata e indichi perché essa corrisponda alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente; b) l'art. 41, comma 3, del predetto Regolamento rinvia, poi, all'art. 54, paragrafo 12, del Regolamento (UE) 2017/565 secondo cui gli intermediari *"presentano al cliente al dettaglio una relazione che comprende una descrizione generale della consulenza prestata e del modo in cui la raccomandazione fornita sia idonea per il cliente al dettaglio, inclusa una spiegazione di come risponda agli obiettivi e alle circostanze personali del cliente in riferimento alla durata dell'investimento richiesta, alle conoscenze ed esperienze del cliente e alla sua propensione al rischio e capacità di sostenere perdite"*.

In tale contesto, l'Arbitro ha ritenuto non coerente con il richiamato quadro normativo la condotta dell'intermediario che si limiti a definire genericamente le operazioni come adeguate al profilo dei clienti senza fornire alcuna spiegazione in merito e senza dimostrare, quindi, di avere presentato loro, prima dei singoli investimenti, i *report* di consulenza recanti le specifiche ragioni per le quali le operazioni venivano ritenute conclusivamente adeguate al profilo dei clienti (**Decisioni 4102, 4103**).

L'attuale impianto normativo di derivazione comunitaria ha, inoltre, introdotto specifiche disposizioni concernenti la valutazione di adeguatezza, nell'ipotesi di sostituzione di un prodotto finanziario con un altro nell'ambito del servizio di consulenza e di gestione di portafogli (c.d. *switch*). Segnatamente, l'art. 54, paragrafo 11, del Regolamento delegato (UE) 2017/565 (richiamato dall'art. 40, comma 2, del Regolamento Intermediari n. 20307/2018) stabilisce che, in tali casi, gli intermediari *"raccolgono le necessarie informazioni sugli investimenti esistenti del cliente e sui nuovi investimenti raccomandati e effettuano un'analisi dei costi e benefici del cambiamento, in modo tale da essere ragionevolmente in grado di dimostrare che i benefici del cambiamento sono maggiori dei relativi costi"*.

Con riguardo a tale disciplina, il Collegio ha specificato che le nuove regole sulla valutazione di adeguatezza in caso di sostituzione di un prodotto finanziario con un altro trovano applicazione nei casi in cui la volontà di cambiamento presenti i connotati di *"contestualità e finalizzazione alla sostituzione"*, da intendersi come presupposti necessari per poterla inquadrare nel perimetro applicativo della previsione. E ciò al precipuo fine di mettere l'investitore nella condizione di apprezzare la convenienza dell'operazione nel suo complesso prima di un'eventuale decisione di disinvestimento, non quando tale decisione sia già stata autonomamente assunta per la dichiarata insoddisfazione circa i rendimenti del prodotto originario, nel caso esaminato, assicurativo (**Decisione 3406**).

Così delineato l'ambito applicativo della nuova e specifica disciplina in tema di *switch*, il Collegio ha poi avuto modo di puntualizzare che è specifico onere dell'intermediario che svolge la valutazione di adeguatezza comprovare che i benefici della complessiva operazione di disinvestimento strumentale ad un nuovo investimento siano maggiori dei relativi costi (**Decisione 3341**).

L'Arbitro si è anche espresso sulle modalità di svolgimento della valutazione di adeguatezza, nel caso di sottoscrizioni di prodotti finanziari assicurativi effettuate a valle della prestazione del servizio

di consulenza. Ad esito dell'esame di una fattispecie regolata dal quadro normativo precedente al recepimento della Direttiva MiFID II, il Collegio ha sottolineato che in siffatte ipotesi l'intermediario avrebbe dovuto osservare la più specifica e pregnante disciplina prevista dall'art. 85, comma 3, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007, vigente *ratione temporis*, che già contemplava per i prodotti finanziari assicurativi una valutazione di "adeguatezza rafforzata", che poneva in capo agli intermediari ulteriori obblighi fra cui, "*basandosi in particolare sulle informazioni fornite dal contraente, quanto meno [l'obbligo] di precisare le richieste e le esigenze di tale contraente*" (**Decisione 4148**) e di indicare le ragioni su cui si fondava qualsiasi consulenza fornita sui prodotti della specie (**Decisione 4637**).

Il Collegio è pervenuto ad analoghe conclusioni anche con riguardo alla sottoscrizione di una polizza assicurativa *unit linked*, effettuata nel marzo 2018, e quindi nel vigore del Regolamento Intermediari n. 20307/2018. In proposito, l'Arbitro ha evidenziato che la raccomandazione personalizzata formulata dall'intermediario non risultava in linea con la normativa di settore, in quanto l'art. 132 del predetto Regolamento prevede specifiche regole da osservare in caso di distribuzione di prodotti finanziari assicurativi abbinata al servizio di consulenza, tra cui quella di "*fondare le proprie valutazioni su un numero sufficientemente ampio di contratti disponibili sul mercato al fine di consigliare un prodotto idoneo a soddisfare le richieste del contraente*" (**Decisione 4534**).

In un diverso caso, riguardante la sottoscrizione di quote di un fondo comune d'investimento, il Collegio ha ritenuto che la valutazione di adeguatezza svolta con esito positivo dall'intermediario non fosse attendibile anche in ragione del fatto che non era stato versato in atti il relativo KIID. Infatti, la mancata produzione del documento informativo non consentiva di riscontrare quale fosse il grado di dettaglio ivi reso e, quindi, di accertare se il prodotto fosse effettivamente coerente con le caratteristiche del cliente (**Decisione 4092**).

Infine, l'esame di un ricorso in cui era stata censurata la condotta dell'intermediario per aver dato esecuzione a disposizioni di vendita impartite dal cliente - il quale aveva reso nota la propria intenzione di reimpiegare le somme rivenienti in un nuovo investimento - senza preventivamente sincerarsi che la provvista derivatane potesse essere utilmente impiegata nell'acquisto di altri strumenti finanziari, è stata l'occasione per chiarire che, nel caso di prestazione di servizi C.D. esecutivi, l'intermediario è obbligato solamente a dare esecuzione alle disposizioni impartite autonomamente dal cliente nell'ordine in cui esse sono state disposte, senza dunque essere tenuto a valutare la fattibilità e convenienza dell'intera operazione proposta, dunque comprensiva sia della fase di disinvestimento che di quella funzionale al nuovo investimento (**Decisione 3688**).

## I SINGOLI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO E LA GESTIONE COLLETTIVA DEL RISPARMIO

### La consulenza in materia di investimenti

**Decisioni 3884, 3885, 4001, 4074, 4384, 4481, 4483, 4502, 4523, 4528, 4547**

Il Collegio ha esaminato numerosi ricorsi in cui, a fronte del contestato inadempimento di obblighi correlati alla prestazione del servizio di consulenza, risultava controverso che l'Intermediario avesse effettivamente raccomandato le operazioni contestate.

In tale ambito, l'Arbitro ha stabilito che nelle ipotesi in cui il contratto quadro sottoscritto tra le parti non preveda la prestazione del servizio di consulenza (**Decisioni 4528, 4547**), né stabilisca che l'intermediario sia comunque tenuto ad osservare gli obblighi tipici di tale servizio (**Decisione 4502**), è onere del ricorrente fornire la prova della prestazione - in via di fatto - di un'attività consulenziale (**Decisione 4483**). Il Collegio, in particolare, ha affermato che, in tali casi, l'esercizio della consulenza attiene alla dinamica dei rapporti tra il cliente e il personale dell'intermediario la cui prova, in base ad un orientamento oramai consolidato, verte su "*circostanze che si collocano al di fuori della regola dell'art. 23, comma 6, del TUF*", con la conseguenza che "il relativo onere

*incombe sul ricorrente, trovandosi in caso contrario l'intermediario nella posizione di dover fornire dimostrazione di un fatto negativo"* (**Decisioni 4384, 4523, 4528, 4547**).

L'Arbitro ha ritenuto, dunque, non compiutamente assolto il predetto onere probatorio nell'ambito di alcune controversie in cui, a fronte di operazioni pacificamente disposte direttamente dai clienti tramite la piattaforma telematica dell'intermediario, essi avevano comunque sostenuto che la prestazione di un servizio consulenziale andasse in questi casi desunta da talune funzionalità della piattaforma di *trading online* messa a loro disposizione dall'intermediario (**Decisioni 3884, 4001, 4074**). Il Collegio - muovendo dalla definizione di "*consulenza in materia di investimenti*" di cui all'art. 1, comma 5-septies del TUF1 - ha sottolineato che detto servizio ricorre quando l'intermediario presta raccomandazioni personalizzate, qualificabili come tali quando esse sono presentate come adatte per il cliente o in quanto basate sulla considerazione delle sue specifiche caratteristiche, mentre non possono dirsi personalizzate se sono diffuse al pubblico mediante generali canali di distribuzione.

Sulla scorta di ciò, l'Arbitro ha quindi escluso che siano idonei a dimostrare la prestazione del servizio di consulenza la messa a disposizione del cliente di studi sull'andamento di un titolo, l'indicazione della percentuale di clienti che lo detengono e le relative comunicazioni di carattere pubblicitario presenti sulla piattaforma, proprio in quanto difettano del requisito della "*personalizzazione*".

In un caso, il Collegio ha reputato circostanza non idonea a dimostrare l'effettiva prestazione del servizio di consulenza l'invio al cliente di un'e-mail che, benché ad esso nominativamente indirizzata, si sostanziasse nella sola allegazione di schede prodotte, il che, secondo l'Arbitro, anche avuto riguardo alle complessive risultanze istruttorie, forniva evidenza che scopo della predetta comunicazione era essenzialmente quello di mettere a disposizione del cliente informazioni su strumenti finanziari in realtà già autonomamente prescelti dal cliente stesso (**Decisione 4481**).

In un altro caso, l'Arbitro ha invece ritenuto che, ancorché il contratto quadro non prevedesse la prestazione del servizio di consulenza, il fatto che l'operatività contestata fosse stata quantomeno indirizzata e sostenuta da consigli dell'intermediario potesse desumersi da una serie di concomitanti elementi indiziari, quali l'assegnazione dei clienti ad un "*Centro Private*", il loro basso livello di scolarizzazione, l'attività professionale, la frequenza e la sistematicità delle operazioni in titoli emessi dall'intermediario medesimo - alcune delle quali pacificamente effettuate nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza - nonché la circostanza che, per la quasi totalità di tali operazioni, risultava essere stata comunque svolta la valutazione di adeguatezza (**Decisione 3885**).

### **La gestione individuale di portafogli**

**Decisioni 4071, 4487, 4649, 4870**

È orientamento costante del Collegio quello secondo cui nella prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli, l'intermediario, pur avendo spazi di discrezionalità nella determinazione delle operazioni di investimento da compiere per conto del cliente, non possa mai disattendere i limiti rappresentati dai criteri predeterminati nelle linee di gestione.

Muovendo da tale assunto, l'Arbitro ha precisato che, a fronte della contestazione di avere svolto l'attività di gestione oltre i limiti prefissati, l'intermediario - per andare esente da responsabilità - deve dimostrare che nel corso del rapporto gli investimenti presenti in portafoglio hanno sempre rispettato i limiti di allocazione per *asset class* previsti dalla linea di gestione e che quest'ultima è sempre stata coerente, nel suo complesso, con il livello di rischio che essa avrebbe potuto assumere che, indipendentemente da ogni considerazione circa il profilo del cliente, rappresenta in ogni caso il parametro di rischio entro il quale il gestore è chiamato ad esercitare la propria discrezionalità (**Decisione 4071**).

Nell'occasione, il Collegio ha ritenuto non sufficiente a dimostrare il corretto adempimento dei predetti obblighi, la produzione, da parte dell'intermediario, dei soli *report* elaborati dalle funzioni di controllo interno che, se per un verso, davano atto che il controllo dei limiti per *asset class* aveva sempre avuto esito positivo, non riportavano, tuttavia, la composizione del portafoglio alle rispettive date e il "peso" delle singole *asset class* rispetto al patrimonio complessivo, non consentendo così di verificare la correttezza degli esiti di tale controllo. L'Arbitro ha altresì reputato non decisiva, al fine di escludere la responsabilità dell'intermediario, la circostanza che - periodicamente - il risultato registrato in termini di *performance* era stato prossimo a quello del *benchmark* prestabilito, in mancanza della prova che la composizione del portafoglio fosse sempre stata anch'essa allineata al *benchmark* rispetto al peso percentuale delle sue componenti.

In un caso in cui veniva contestata al gestore la mancata verifica di adeguatezza in occasione di molteplici cambi di linea e di *asset allocation* rispetto a quanto originariamente pattuito, il Collegio ha affermato che, per quanto la predetta verifica e la comunicazione del relativo esito siano adempimenti facenti capo all'intermediario collocatore e non al gestore, integra un comportamento censurabile quello del gestore che comunque procede alle variazioni di linea o del peso percentuale delle relative componenti senza essersi preventivamente accertato che l'intermediario collocatore abbia svolto, con esito positivo, le verifiche di adeguatezza richieste (**Decisione 4487**).

L'Arbitro ha avuto modo di pronunciarsi anche in merito alla censura di un ricorrente che lamentava la mancata attivazione da parte dell'intermediario di uno "stop loss (o strumento affine)" che, al verificarsi sul mercato di riferimento di scambi ad un certo prezzo, generasse ordini di vendita degli strumenti finanziari per limitare le perdite in seno al patrimonio gestito. In proposito, è stato chiarito che tale tipo di meccanismo, attivandosi nel momento in cui viene raggiunto un determinato livello di prezzo di un prodotto finanziario, non è compatibile con un servizio di gestione individuale di portafogli dal momento che, determinandosi il valore di quest'ultima sulla base dei valori di chiusura del giorno precedente, detto strumento risulta "ontologicamente inidoneo a «bloccare» o comunque a limitare le perdite registrate [appunto] nella giornata di negoziazione precedente" (**Decisione 4649**).

Infine, nell'ambito di controversie riguardanti la tempistica con cui avevano trovato esecuzione disposizioni di chiusura di servizi di gestione patrimoniale, il Collegio ha reputato corretta la condotta dell'intermediario che liquidava il portafoglio entro i termini fissati a tal fine dal contratto, precisando che la previsione contrattuale, a tali fini, di un periodo di trenta giorni non può dirsi irragionevole né contraria al principio che esige un'esecuzione diligente e in buona fede della prestazione dovuta. L'Arbitro è pervenuto a tale conclusione valorizzando il carattere articolato dell'attività di liquidazione delle gestioni individuali in cui usualmente confluiscono una pluralità di strumenti finanziari la cui dismissione può, a sua volta, anche soggiacere a regole particolari e impedire, nella sostanza, di smobilizzare con immediatezza l'intero portafoglio (**Decisione 4870**).

<sup>1</sup> Per "consulenza in materia di investimenti" si intende la prestazione di raccomandazioni personalizzate a un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo a una o più operazioni relative a strumenti finanziari.

### I servizi di investimento c.d. esecutivi

**Decisioni 3347, 3350, 3527, 3616, 3708, 3774, 3931, 3992, 4051, 4212, 4464, 4493, 4498, 4558, 4576, 4594, 4622, 4878**

Anche nel corso del 2021 parte cospicua delle decisioni assunte dal Collegio ha riguardato casi in cui i ricorrenti hanno lamentato la mancata esecuzione di ordini impartiti.

L'Arbitro ha avuto modo di precisare a tal riguardo che, affinché l'intermediario possa ritenersi responsabile per la mancata esecuzione di un ordine, è anzitutto necessario che risulti comprovata l'esistenza di un ordine che possa considerarsi effettivamente valido, tenendo conto in tale contesto delle previsioni contrattuali vigenti *inter partes*.

Ebbene, con riguardo ad un caso specifico, il Collegio, dopo aver rilevato che ai sensi del contratto quadro l'ordine poteva assumere qualsiasi forma ma doveva comunque contenere tutti gli elementi

necessari per la sua esecuzione, ha escluso che sostanziasse un ordine validamente impartito un'e-mail che non indicava il quantitativo dello strumento finanziario, né il prezzo a cui il cliente era intenzionato a cederlo e che difettava anche del requisito di una chiara espressione di volontà in tal senso, essendosi il cliente limitato a segnalare che il titolo d'interesse non era più disponibile sul sistema di *trading online* dell'intermediario e a chiedere chiarimenti sul come procedere per negoziarlo, senza però manifestare un'univoca volontà di procedere in tal senso (**Decisione 3347**). Di converso, l'Arbitro ha ritenuto in contrasto con il canone generale di servire al meglio l'interesse del cliente il comportamento di quell'intermediario che, avendo ricevuto via e-mail un ordine di vendita del cliente, non lo aveva eseguito per mancata sottoscrizione digitale dello stesso, senza tuttavia che una siffatta forma fosse espressamente prevista a livello contrattuale e, in ogni caso, previamente concordata con il cliente (**Decisione 4464**).

Nel solco dell'orientamento già consolidato secondo cui gli intermediari hanno il dovere di attivarsi in caso di ordini che presentino irregolarità, il Collegio - nel rilevare che, anche a seguito del recepimento della Direttiva MiFID II, l'art. 51 del Regolamento Intermediari n. 20307/2018, richiamando l'art. 67 del Regolamento delegato (UE) 2017/565, dispone che gli intermediari "informano il cliente circa le eventuali difficoltà rilevanti che possono influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena ne vengono a conoscenza" - ha ritenuto censurabile la condotta dell'intermediario limitatosi ad informare il cliente del fatto che l'ordine non era stato eseguito, senza però avere cura di indicarne anche le ragioni, non ponendo così l'investitore nella condizione di potersi attivare nel modo ritenuto più opportuno (**Decisione 4212**).

L'Arbitro ha poi esaminato una fattispecie peculiare in cui il ricorrente aveva sollevato doglianze in merito alle modalità di trattazione di un ordine di vendita con limite di prezzo da parte dell'intermediario che, ricevutolo sulla propria piattaforma di *trading online*, aveva accreditato sul conto corrente del cliente il corrispettivo della vendita - ingenerando in lui il convincimento che l'ordine fosse stato eseguito e che quindi non fosse necessario inserirne uno nuovo con una riduzione del limite di prezzo - salvo successivamente stornare tale accredito, in considerazione del fatto che la vendita non si era infine perfezionata per mancanza di offerte in acquisto che soddisfacevano il limite di prezzo impostato.

Nell'occasione, il Collegio ha rilevato che, in casi del genere, al fine di dimostrare di avere agito in modo corretto e trasparente, l'intermediario è tenuto a fornire evidenza, in primo luogo, di aver preso in carico l'ordine e di averlo sollecitamente trasmesso alla sede di negoziazione prevista contrattualmente e, in secondo luogo, del fatto che la piattaforma di *trading online* assicurava una visualizzazione dello *status* degli ordini immessi sul mercato e in attesa di esecuzione, tale da non ingenerare equivoci (**Decisione 4493**).

Su un piano più generale, l'Arbitro ha chiarito che l'assenza di specifiche istruzioni impartite dal cliente non implica di per sé che l'esecuzione dell'ordine possa avvenire a qualsiasi prezzo ovvero su qualsiasi sede di negoziazione, in quanto l'intermediario che presta servizi di investimento è comunque assoggettato alle regole di "best execution" di cui all'art. 50 del Regolamento Intermediari adottato con delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018, dal quale discende (in forza del richiamo operato all'art. 65 del Regolamento delegato (UE) 2017/565) che i soggetti che prestano il servizio di ricezione e trasmissione di ordini devono "agire per servire al meglio gli interessi dei loro clienti" e, a tal fine, sono chiamati: a) ad adottare misure sufficienti per ottenere il miglior risultato possibile per i clienti tenendo conto del prezzo, dei costi, della rapidità e della probabilità di esecuzione e regolamento, delle dimensioni e della natura dell'ordine o di qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione; b) a stabilire e applicare una politica che consenta loro di conformarsi al predetto obbligo e che individui, per ciascuna categoria di strumenti finanziari, le entità presso le quali gli ordini sono collocati o trasmessi per la relativa esecuzione, avendo cura di verificare che tali entità dispongano di dispositivi di esecuzione che consentano al prestatore del servizio di conformarsi al predetto obbligo; c) a fornire ai clienti informazioni sulla suddetta politica e sulle entità scelte per l'esecuzione; d) a controllare con cadenza regolare l'efficacia della suddetta politica e, in particolare, la qualità dell'esecuzione delle entità indicate, ponendo rimedio ad eventuali carenze; e) a riesaminare almeno una volta all'anno



la politica e le disposizioni e, in ogni caso, ogni volta che intervenga una modifica rilevante che influisca sulla capacità dell'impresa di ottenere il miglior risultato possibile per i clienti (**Decisione 4594**).

Sulla scorta di tali considerazioni, il Collegio ha censurato il comportamento dell'intermediario che, sulla base di una strategia di trasmissione ed esecuzione ordini molto risalente e dunque non aggiornata, aveva trasmesso l'ordine ad un soggetto negoziatore senza comunque essere in grado di fornire una qualche dimostrazione del fatto che l'operazione, in cui il prezzo dello strumento finanziario rappresentava un fattore decisivo ai fini della valutazione di *best execution*, fosse stata comunque conclusa al miglior prezzo disponibile nelle varie sedi di negoziazioni prescelte. L'Arbitro, nel precisare che l'intermediario ben può decidere di offrire alla propria clientela servizi tali da consentire di operare su una pluralità più o meno ampia di mercati e titoli, ovvero circoscriverne l'operatività in maniera più o meno significativa, ha stigmatizzato - anche considerando il relativo *standing* di primario operatore - il comportamento di un intermediario che, in assenza di clausole contrattuali che prevedessero particolari restrizioni operative e avendo adottato una strategia di esecuzione di ordini in cui era ricompresa tra le sedi di negoziazione prescelte anche il NYSE, aveva poi tardato a rendere disponibile in negoziazione sulla propria piattaforma un titolo scambiato già da alcuni giorni sul predetto mercato, e ciò a causa della necessità di procedere al previo censimento del prodotto e all'approntamento della scheda-prodotto (**Decisione 3931**).

Il Collegio ha, inoltre, reputato non conforme ai principi di diligenza e correttezza nella gestione degli ordini la condotta di un intermediario che, a seguito di reiterati ordini di vendita impartiti su azioni di una società non quotata e rimasti in prima battuta ineseguiti per insufficienza di offerte in acquisto, ha poi omesso di informare (o comunque non ha dimostrato di avere informato) il cliente della modifica della *policy* adottata dal predetto emittente per la vendita delle proprie azioni depositate presso intermediari terzi, non ponendolo - in tal modo - nella condizione di poter ottemperare a quanto ivi previsto (nello specifico, trasferire i titoli presso l'intermediario/emittente e reiterare l'ordine), così da avere almeno la *chance* che il proprio ordine di vendita potesse trovare esecuzione (**Decisione 3527**).

La trattazione di ricorsi aventi ad oggetto la tardiva trasmissione di richieste di rimborso di quote di OICR ha fornito all'Arbitro l'occasione per rammentare che, ai sensi della previsione contenuta nel Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio del 19 gennaio 2015, nel caso di richieste presentate per il tramite dei soggetti collocatori, questi ultimi sono tenuti a trasmetterle ai gestori entro e non oltre il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione (**Decisioni 4622, 4878**). In proposito, il Collegio ha avuto modo di precisare che l'eventuale ritardo nella predetta trasmissione non può ritenersi giustificato per il solo fatto che la richiesta sia stata veicolata per il tramite del consulente di fiducia del cliente in quanto l'intermediario, nella sua qualità di soggetto preponente, risponde anche di eventuali inadempimenti imputabili al proprio consulente (**Decisione 4051**).

L'Arbitro ha altresì affermato che, in caso emergano dubbi in merito all'autenticità della sottoscrizione del cliente riportata su una richiesta di rimborso ricevuta a mezzo posta, la condotta esigibile dall'intermediario in base al canone di diligenza professionale richiesto è quella di contattare, senza indugi, il cliente stesso per rassicurarsi in tal senso, in quanto, diversamente opinando, *"l'investitore si troverebbe esposto all'alea che l'intermediario [...] possa svolgere accertamenti siffatti in un tempo indefinito, spostando in avanti il termine normativamente previsto"* e frustrando, in questo modo, la stessa *ratio* della normativa di riferimento, che è essenzialmente *"volta ad evitare ogni dilazione dei termini di conclusione dell'operazione, così da scongiurare il rischio che da ciò ne possa derivare un qualsivoglia danno a carico dell'investitore"* (**Decisione 4498**).

Inoltre, anche nella diversa ipotesi di richiesta di riscatto di una polizza assicurativa, il distributore è chiamato ad essere quanto più solerte possibile nella trasmissione della richiesta alla compagnia assicurativa, sottolineando che, in mancanza - come nel caso esaminato - di norme pattizie e regolamentari a cui fare riferimento, la valutazione circa la tempestività della trasmissione della richiesta non può che essere condotta, seguendo un criterio di ragionevolezza, utilizzando per

analogia come parametro la sopra richiamata norma in tema di OICR, di cui al Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio (**Decisione 4576**).

Esaminando un caso avente ad oggetto la richiesta di *switch* parziale da una linea di gestione ad un'altra, l'Arbitro ha ritenuto talune circostanze non idonee a giustificare il ritardo dell'intermediario distributore nella raccolta e trasmissione dell'ordine al gestore. In merito, il Collegio ha osservato che la necessità di verificare che lo *switch* non determini la riduzione del patrimonio gestito nella linea originaria al di sotto della soglia prevista non può giustificare un ritardo nella raccolta dell'ordine. Infatti, dipendendo il risultato di tale verifica dalla valorizzazione dei titoli presenti nel patrimonio ad una certa data, esso può variare a seconda del momento temporale in cui viene compiuta, sicché, già sul piano logico, essa deve essere effettuata nell'imminenza dell'esecuzione dell'ordine. Ciò implica che, dovendo essere tale verifica contestuale all'ordine, la necessità di procedere alla sua effettuazione non può giustificare un ritardo nella raccolta dell'ordine stesso ma, semmai, un rinvio di tale valutazione (**Decisione 4558**).

Nella medesima decisione, il Collegio ha altresì affermato che un eventuale ritardo non può ritenersi giustificato neppure in base all'allegazione da parte dell'intermediario distributore di aver dovuto completare l'*iter* deliberativo interno su una specifica richiesta avanzata dallo stesso cliente (nel caso di specie, la concessione dell'esenzione dal pagamento delle commissioni). L'Arbitro ha rilevato che, nel caso esaminato, l'intermediario, oltre a non allegare alcuna descrizione esplicativa di un tale *iter* deliberativo, non aveva comprovato neppure l'effettivo svolgimento del relativo processo decisionale, né le ragioni del suo protrarsi per tutto il tempo in cui la trasmissione dell'ordine era stata ritardata.

In merito al c.d. *stop loss* - meccanismo che al verificarsi, sul mercato di riferimento, di scambi pari o inferiori ad un certo prezzo genera ordini di vendita degli strumenti finanziari funzionali a limitare perdite - l'Arbitro non ha ravvisato alcuna violazione della normativa di riferimento nel fatto che l'intermediario non avesse consentito di accedere a una tale modalità operativa a titolo gratuito, osservando che le perdite subite da clienti che, compiutamente informati del fatto che detta funzionalità era a pagamento, non ne avevano richiesto l'attivazione, fossero piuttosto ascrivibili alla loro autonoma scelta di continuare ad operare, anche in assenza della protezione offerta dal meccanismo di *stop loss* (**Decisione 3616**).

L'Arbitro ha avuto poi modo di pronunciarsi anche sul meccanismo opposto, vale a dire su quella funzionalità che - al verificarsi, sul mercato di riferimento, di scambi ad un prezzo pari o superiore a quello prescelto dal cliente - genera ordini di vendita degli strumenti finanziari per conseguire un guadagno (c.d. *take profit*). In proposito, il Collegio - in analogia con quanto già affermato in relazione al meccanismo di *stop loss* - ha chiarito che anche il *take profit* è un ordine con parametro a mercato, sicché - una volta verificatasi la condizione per la sua attivazione (ossia il raggiungimento o superamento di un certo prezzo) - anche in questo caso non vi può essere alcuna garanzia che esso venga eseguito esattamente al prezzo impostato come condizione di attivazione (**Decisione 3992**).

Numerose sono state anche nel 2021 le decisioni che hanno interessato l'operatività in strumenti finanziari tramite servizi di *trading online*, il che ha rappresentato occasione per affrontare le tematiche circa le caratteristiche e le funzionalità che tali piattaforme è bene presentino per risultare conformi alla normativa di settore. Ebbene, l'Arbitro ha anzitutto chiarito che l'intermediario che offre servizi di investimento tramite una piattaforma telematica deve garantire la corretta funzionalità dei presidi volti a rendere non disponibile per i clienti *retail* la negoziazione su titoli riservati, invece, solo alla clientela professionale (**Decisione 3774**).

Il Collegio ha inoltre affermato che, in caso di deposito cointestato su cui - in base al contratto regolante i rapporti tra le parti - ciascun cointestatario può disporre operazioni disgiuntamente, l'intermediario non può impedire l'operatività di *trading online* ad uno dei cointestatari, in assenza di comprovate circostanze idonee a far ritenere che il soggetto in questione stia ponendo in essere un'operatività illecita o comunque irregolare. L'Arbitro ha, altresì, precisato che il blocco operativo eventualmente richiesto dall'altro cointestatario non può che essere una misura temporanea che,

ove non seguita da un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, renderebbe arbitrario il rifiuto da parte dell'intermediario a dare seguito ad operazioni disposte da chi, legittimamente, ne avrebbe comunque facoltà (**Decisione 3708**).

Infine, con specifico riguardo ai controlli preventivi sulla validità degli ordini immessi su piattaforma di *trading online*, l'Arbitro ha anzitutto rilevato che l'art. 15 del Regolamento (UE) 2017/589 impone agli intermediari di applicare, tra l'altro, "filtri di prezzo, che bloccano automaticamente e cancellano gli ordini che non soddisfano parametri di prezzo prefissati, distinti per i diversi strumenti finanziari sia ordine per ordine che per un determinato periodo di tempo". Ciò considerato, il Collegio ha reputato non coerente con la predetta norma un servizio di *home banking* che, non prevedendo una funzionalità bloccante per gli ordini non conformi ai parametri di prezzo prefissati (nel caso specifico, rispetto al *tick* minimo di prezzo richiesto dal mercato di riferimento per il titolo oggetto dell'ordine) o, comunque, non contemplando l'apertura di una maschera che segnalasse l'invalidità dell'ordine, non evidenziava nulla al cliente - determinando in quest'ultimo l'affidamento che l'ordine fosse stato validamente impartito - ma si limitava a segnalare unicamente la sua "non esecuzione", con un messaggio che, oltretutto, non appariva nella stessa pagina della raccolta ordini ma solo nello storico degli ordini impartiti, onerando così il cliente di un controllo ulteriore da effettuare, di volta in volta, mediante accesso alla relativa pagina (**Decisione 3350**).

### Il servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari

**Decisioni 4251, 4353, 4542, 4543, 4544, 4606, 4765, 4875**

Con riferimento alla prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, l'Arbitro ha avuto modo di ribadire che l'art. 1838 c.c. richiede che il depositario - oltre a custodire i titoli, a esigerne gli interessi e i dividendi e a curare le riscossioni per conto del cliente - "provveda alla tutela dei diritti inerenti ai titoli". Sulla base di tale premessa, l'Arbitro nelle sue precedenti pronunce aveva già affermato il dovere dell'intermediario di fornire al depositante tutte le informazioni relative ad operazioni aventi ad oggetto gli strumenti finanziari in deposito (operazioni di aumento di capitale, offerte pubbliche di acquisto e di scambio, ecc.) utili al depositante per assumere in piena autonomia e consapevolezza correlate scelte di investimento/disinvestimento.

Nel solco del suindicato orientamento, il Collegio ha ulteriormente definito il perimetro del dovere di informativa gravante sul depositario, precisando che esso riguarda anche la facoltà di esercizio di *warrant* e che, in tal caso, il comportamento esigibile dall'intermediario consiste nella trasmissione tempestiva al depositante dell'informativa in merito alla scadenza del diritto incorporato nel *warrant* e nella richiesta di conseguenti istruzioni.

Nell'occasione, l'Arbitro ha avuto modo altresì di chiarire che, a fronte di previsioni contrattuali che riconoscano e autorizzino solo la trasmissione di comunicazioni via *e-mail* o tramite messaggistica disponibile nell'area riservata, l'inserimento di un'informativa del genere in un lungo elenco di documenti - oltretutto relativi anche a strumenti finanziari non presenti nel portafoglio del cliente - tutti con denominazione analoga e allocati in un non agevole sistema di cartelle, non può considerarsi una modalità di comunicazione efficiente in termini di immediata percezione delle relative implicazioni, in mancanza di qualunque richiamo di attenzione rivolto al cliente che gli dia conto dell'inserimento del nuovo documento nell'area personale e fornisca evidenza dei suoi caratteri distintivi e della sua riferibilità diretta a strumenti finanziari da egli detenuti in portafoglio (**Decisioni 4542, 4543, 4544**).

Il Collegio ha poi evidenziato che l'intermediario presso cui sono depositati titoli obbligazionari è tenuto a chiedere al titolare istruzioni anche nel caso in cui sopravvengano proposte di rimborso formulate dall'emittente a seguito dell'apertura di una procedura concorsuale, essendo tali proposte assimilabili - sotto vari profili - ad offerte di scambio o, comunque, a diritti che scaturiscono dagli strumenti in custodia (**Decisione 4765**).

L'Arbitro non ha poi mancato di evidenziare che tra le informazioni che l'intermediario depositario deve trasmettere al cliente, al fine di metterlo in condizioni di assumere con consapevolezza autonome scelte riguardo ai titoli in suo possesso, rientrano anche quelle relative al preannunciato *delisting* di un titolo, trattandosi di una notizia in grado di condizionare in maniera significativa le scelte del depositante in termini di investimento/disinvestimento dei titoli (**Decisione 4875**).

In altra decisione, il Collegio si è espresso sulla correttezza del comportamento dell'intermediario che, nell'ambito di un'operazione di trasferimento degli strumenti finanziari su un nuovo *dossier* titoli intestato a soggetti diversi dagli intestatari del rapporto di provenienza, aveva proceduto al versamento dell'imposta dovuta traendo la relativa provvista dalla liquidazione parziale dei titoli in custodia, piuttosto che attingendo alla liquidità disponibile sui conti correnti, il tutto senza preventivamente comunicarlo ai clienti. Esaminando il caso, l'Arbitro ha osservato che tale *modus operandi* contrastava con le inequivoche previsioni del contratto quadro intercorso tra le parti, le quali stabilivano che il regolamento contabile di ogni onere, anche fiscale, applicato al rapporto, sarebbe stato effettuato sul conto corrente indicato dai clienti e che, in mancanza di indicazione di un "*Conto di regolamento*" da parte di questi, il regolamento contabile sarebbe dovuto intervenire con le modalità di volta in volta concordate con la banca che, pertanto, avrebbe dovuto a tal fine attivarsi. Nell'occasione, il Collegio ha, peraltro, evidenziato che, nei casi come quello esaminato, l'immediata liquidazione parziale dei titoli non può mai essere considerata una scelta inevitabile, posto che l'art. 6 del D.lgs. n. 461 del 1997, nel disciplinare proprio il regime fiscale applicabile a tali casi, prevede la diversa possibilità, per il soggetto tenuto al versamento dell'imposta che non ottenga dal contribuente la provvista per il versamento della stessa, della sospensione dell'esecuzione dell'operazione fino a che non ottenga dal contribuente la necessaria provvista (**Decisione 4606**).

In materia di rendicontazioni periodiche, l'Arbitro aveva già avuto modo di pronunciarsi sull'art. 63<sup>2</sup> del Regolamento delegato (UE) 2017/565, censurando il comportamento dell'intermediario che, pur a fronte della possibilità per il cliente di accedere online alla propria posizione, inviava i rendiconti trimestralmente piuttosto che annualmente.

Sulla tematica il Collegio ha ulteriormente chiarito che il fatto che il cliente acceda periodicamente, e con cadenza almeno trimestrale, alla rendicontazione della propria posizione tramite il sistema di *home banking* a sua disposizione non basta ad integrare i presupposti per applicare la deroga dell'obbligo di fornire il rendiconto almeno ogni tre mesi se il sistema *online* non si configura come "*supporto durevole*", escludendo che possa considerarsi tale un sistema che non permetta una storicizzazione dei saldi. Più in dettaglio, l'Arbitro ha affermato che, per potersi configurare come "*supporto durevole*", un sistema di *home banking* deve essere organizzato e strutturato in maniera tale da permettere al cliente quantomeno una consultazione retroattiva del portafoglio titoli, che gli consenta di ricostruire l'andamento del valore dei propri investimenti per un periodo adeguato, senza onerarli della costante e continua attività di stampa, ovvero di salvataggio a sua cura su altro supporto esterno, appunto durevole, dei singoli rendiconti di volta in volta visionati (**Decisione 4251**).

<sup>2</sup> Ai sensi dell'art. 63, comma 1, del Regolamento delegato (UE) 2017/565, "Le imprese di investimento che detengono strumenti finanziari o fondi di clienti inviano a ciascun cliente per il quale detengono strumenti finanziari o fondi, con cadenza almeno trimestrale, un rendiconto di tali strumenti finanziari o fondi su un supporto durevole, a meno che un tale rendiconto sia già stato fornito in altri rendiconti periodici. Su richiesta del cliente, le imprese forniscono il rendiconto con una frequenza maggiore a costo di mercato". Il comma 2 del medesimo articolo prevede che "Il rendiconto periodico sulle attività del cliente di cui al paragrafo 1 non è fornito quando l'impresa di investimento dà ai clienti accesso a un sistema online, che si configura come supporto durevole, dove il cliente può accedere facilmente a rendiconti aggiornati sui suoi strumenti finanziari o fondi e l'impresa ha prova del fatto che il cliente ha avuto accesso a tale rendiconto almeno una volta durante il trimestre in questione".

Infine, il Collegio ha ritenuto che l'intermediario depositario è tenuto a rispondere anche delle irregolarità poste in essere da eventuali subdepositari in quanto questi ultimi, per un verso, sono terzi rispetto al cliente che intrattiene il rapporto esclusivamente con il depositario e, per altro verso, sono stati prescelti proprio dal depositario stesso, di guisa che questi risponde nei confronti del cliente del loro operato anche ai sensi della regola generale in materia di mandato, per cui il mandatario che si avvale di sostituti nell'espletamento dell'incarico, in caso di non corretta esecuzione dello stesso, risponde dell'attività del sostituto quantomeno per il fatto di averlo scelto **(Decisione 4353)**.

### La gestione collettiva del risparmio

**Decisioni 3776, 3777, 4382, 4448**

In merito agli obblighi informativi gravanti sulla SGR, l'Arbitro, nell'esaminare un ricorso in cui veniva contestato alla società di gestione di non avere preventivamente informato i clienti dell'operazione di fusione che aveva riguardato i fondi da questi sottoscritti con altro fondo gestito dalla medesima società resistente, ha rilevato che quest'ultima non aveva operato in conformità alle previsioni del Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio che impongono alla società di gestione del fondo oggetto di fusione o di scissione e del fondo ricevente di redigere un documento contenente le informazioni sull'operazione concernenti, tra l'altro: la motivazione del progetto di fusione o di scissione e il contesto in cui si colloca l'operazione; il possibile impatto della fusione o della scissione sui partecipanti ai fondi coinvolti; gli eventuali diritti di riacquisto, rimborso o conversione delle quote che i partecipanti hanno in relazione all'operazione nonché il periodo di esercizio di tali diritti; gli aspetti procedurali e la data di efficacia dell'operazione.

Ciò stante, ad esito dell'istruttoria svolta, si è ritenuto che la SGR resistente non avesse dimostrato nell'ambito del giudizio arbitrale di avere agito in conformità al predetto quadro normativo, avendo solo allegato ma non anche comprovato di avere fornito ai ricorrenti l'informativa circa l'operazione di fusione **(Decisione 4448)**.

Nell'esaminare alcuni ricorsi riguardanti la gestione collettiva del risparmio, l'Arbitro ha anche chiarito la portata della norma di cui all'art. 22, comma 5-septies, della L. n. 116/2014, la quale stabilisce che *"durante il periodo di proroga straordinaria previsto dai commi 5-bis e 5-ter [...] è fatto divieto di prelevare dal Fondo provvigioni di incentivo"*.

In proposito, il Collegio ha ritenuto maggiormente rispondente al dettato letterale e allo spirito della norma, un'interpretazione secondo cui essa vieterebbe soltanto il prelievo della commissione variabile o di incentivo riferita al periodo di proroga straordinaria e non anche la possibilità di esigere - una volta intervenuto il regime di proroga - detta commissione, ove dovuta per il passato. Ad avviso dell'Arbitro, una diversa interpretazione sarebbe, infatti, irragionevole perché potrebbe indurre le SGR a non avvalersi della proroga straordinaria pur di non perdere la commissione variabile, anche qualora ciò risulti contrario all'interesse dei partecipanti al fondo e alla stessa *ratio* del regime di proroga straordinaria che è, invece, normativamente concessa proprio per favorire il completamento dello smobilizzo degli asset oggetto del fondo e per valorizzare e riqualificare gli attivi, ove ciò sia funzionale ad incrementare il valore di realizzo del patrimonio gestito e consentire, in definitiva, un più agevole rimborso per i quotisti in sede di liquidazione **(Decisioni 3776, 3777, 4382)**.

### L'offerta fuori sede – L'accertamento dell'illecito del consulente

**Decisione 4575**

Nell'ambito di una controversia in cui il ricorrente aveva fatto valere la responsabilità dell'intermediario per il fatto illecito del proprio consulente abilitato all'offerta fuori sede, il Collegio ha avuto modo di affermare che l'onere della prova dell'illecito asseritamente perpetrato dal consulente grava sul ricorrente poiché, in tali casi, il principio di inversione dell'onere della prova di cui all'art. 23, comma 6, del TUF non trova applicazione, in quanto la prova in questione

riguarda circostanze attinenti alla dinamica dei rapporti concretamente intercorsi tra clienti e personale dell'intermediario, non vertendosi in ipotesi di responsabilità diretta dell'intermediario, bensì di responsabilità "indiretta". Su tali basi, l'Arbitro ha reputato inidonee a fungere da solidi riscontri probatori della condotta appropriativa asseritamente posta in essere dal consulente le copie di mezzi di pagamento (assegni, bonifici) in quanto risultati privi di qualsiasi elemento da cui potesse desumersi un'ingerenza del consulente nella relativa riscossione.

Nel ribadire il suo costante orientamento secondo cui, al fine di affermare la responsabilità dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, è comunque necessario che il fatto illecito sia stato perpetrato dal consulente in un contesto di "occasionalità necessaria" con l'esercizio delle funzioni affidategli dall'intermediario, il Collegio ha altresì evidenziato che, anche qualora dalle evidenze disponibili emerga un effettivo passaggio di denaro dal cliente al consulente, ciò non è di per sé sufficiente per ascrivere una qualche responsabilità all'intermediario in assenza di elementi, anche solo indiziari, che ricolleghino la dazione delle somme ad investimenti che il consulente, nell'ambito del rapporto intercorrente con l'intermediario, avrebbe dovuto effettuare per conto del cliente, non potendo considerarsi utile - a tale scopo - neppure la dichiarazione rilasciata a titolo personale dallo stesso consulente che, in quanto tale, non è opponibile all'intermediario.

## 5. IL NESSO DI CAUSALITÀ E IL CONCORSO DI COLPA

### Il nesso di causalità tra inadempimento e danno

Decisioni 3584, 4559, 4561

Anche nel corso del 2021, in plurime decisioni l'Arbitro ha ribadito l'indirizzo - conforme a quello della prevalente giurisprudenza della Corte di Cassazione in materia di causalità in ambito civilistico - per cui l'accertato inadempimento dell'intermediario agli obblighi informativi ingenera una presunzione di riconducibilità ad esso dell'investimento compiuto dal cliente, in difetto di un compendio informativo corretto e completo. Ciò in quanto, nello stesso disegno normativo della disciplina di settore, il comportamento in concreto tenuto dall'intermediario in punto di informazione del prodotto viene di per sé assunto come uno dei momenti costitutivi - sul piano strutturale - delle singole decisioni di investimento che vengono assunte dal risparmiatore.

A fronte di ciò, è ovviamente possibile per l'intermediario fornire la prova positiva di sopravvenienze che risultino in sé atte a deviare il corso della catena causale derivante dall'inosservanza degli obblighi informativi.

Sotto questo specifico aspetto, il Collegio, con riguardo ad una controversia in cui veniva contestato che a causa di malfunzionamenti del servizio di *trading online* messo a disposizione dell'intermediario il ricorrente non era riuscito ad effettuare la copertura di alcune operazioni in "*marginazione long*", ha escluso la sussistenza del necessario nesso causale in quanto, sebbene risultasse comprovato il disservizio della piattaforma di *trading*, tuttavia non poteva ritenersi parimenti accertato quanto sostenuto nel ricorso, ossia che ai prezzi e alle quantità ivi indicate sarebbe stato comunque possibile chiudere le posizioni; ciò in quanto, nell'intervallo di tempo in cui si era verificato il malfunzionamento, i valori richiamati non risultavano essersi mai effettivamente registrati (**Decisione 4561**).

Nella medesima prospettiva, il Collegio ha escluso la configurabilità del nesso di causalità in mancanza di elementi probatori, o anche solo indiziari, idonei a supportare la ricostruzione del ricorrente, secondo cui sarebbe stata sua intenzione chiudere effettivamente le posizioni aperte proprio nel breve arco temporale di rilevato disservizio della piattaforma di *trading online*. Diversamente da ciò, il Collegio ha ritenuto che rappresentassero indici presuntivi dell'insussistenza di una effettiva volontà in tal senso la mancata tempestiva segnalazione all'ufficio clienti dell'impossibilità di operare sullo specifico titolo e di tentativi di chiusura delle due posizioni in contestazione nella giornata in cui si era registrato il malfunzionamento (**Decisione 4559**).

Per converso, il Collegio ha ritenuto che non fosse idoneo ad escludere il nesso causale tra il malfunzionamento della piattaforma di *trading online* - che aveva impedito al ricorrente di inserire un ordine di vendita ad un determinato prezzo - e il danno da questi subito, la circostanza che il cliente non aveva riproposto l'operazione nel momento in cui essa era tornata ad essere in concreto realizzabile. E' stato, al riguardo, osservato che in presenza di una sensibile flessione del valore del titolo è, anzi, ragionevole che l'investitore possa mutare la propria strategia, confidando in una successiva ripresa dei corsi (**Decisione 3584**).

### Il concorso di colpa

#### Decisioni 3350, 4902

A corollario della trattazione del profilo del nesso causale, vanno menzionate talune decisioni in cui l'Arbitro ha ritenuto che alcune condotte tenute dai ricorrenti integrassero un concorso di colpa nella causazione o nell'aggravarsi del danno. In tale ambito, il Collegio ha ravvisato un concorso di colpa a carico di quell'investitore che non aveva attivato un servizio di *alert* fornitogli gratuitamente dall'intermediario, il cui utilizzo gli avrebbe permesso di avvedersi della mancata esecuzione dell'ordine impartito. In proposito, è stato osservato che, in presenza di una operatività significativa caratterizzata dall'inserimento di ordini ad efficacia differita in quanto condizionati al raggiungimento di un certo livello di prezzo, risponde a un principio di comune prudenza e diligenza attivare funzionalità informative, come il servizio in questione, che consentono all'investitore un aggiornamento in tempo reale della eventuale mancata esecuzione di un ordine, così mettendolo in condizione di adottare con tempestività ogni necessaria contromisura (**Decisione 3350**).

In linea con quanto già affermato con riferimento ad altri prodotti, secondo l'Arbitro non è invece ravvisabile alcun concorso di colpa nella condotta dell'investitore che procede al disinvestimento anticipato di una polizza *unit linked* rispetto all'orizzonte temporale consigliato. In un caso del genere, infatti, la decisione del ricorrente di liquidare gli investimenti non appena avuta contezza del loro carattere inadeguato costituisce attuazione del dovere del creditore di attivarsi per minimizzare il danno, di cui all'art. 1227 c.c. (**Decisione 4902**).

## 6. IL DANNO RISARCIBILE

### La quantificazione e la liquidazione del danno

#### Decisioni 4464, 4498, 4576, 4594, 4875

In materia di risarcimento del danno conseguente all'accertamento di violazioni delle regole di condotta poste in essere dall'intermediario nella fase genetica degli investimenti (fattispecie prevalente nell'ambito delle controversie trattate dall'ACF), il Collegio ha assunto quale criterio di carattere generale quello di quantificare il risarcimento del danno emergente in misura pari alla differenza tra la somma impiegata nell'acquisto degli strumenti finanziari e quella ricavata dalla loro vendita o, nel caso di strumenti ancora presenti nel portafoglio del ricorrente - nonostante non sussistessero impedimenti giuridici o di fatto al relativo disinvestimento - quella che questi avrebbe potuto ricavare dalla loro alienazione nel momento in cui si è reso conto (o avrebbe dovuto rendersi conto usando l'ordinaria diligenza) della reale rischiosità dell'investimento in portafoglio.

Con riferimento, invece, alle controversie concernenti strumenti finanziari totalmente illiquidi, e quindi di fatto inalienabili, o titoli di valore sostanzialmente azzerato per effetto di eventi particolari che hanno interessato l'emittente (i.e. *default*, l.c.a., risoluzione), il Collegio si è orientato nel senso di quantificare il danno in misura corrispondente all'iniziale esborso di capitale.

Al di fuori dei casi sopra indicati, l'Arbitro è ricorso all'applicazione di ulteriori criteri di quantificazione del danno in relazione a particolari fattispecie sottoposte al suo giudizio.

Tra questi, in caso di ingiustificato ritardo dell'intermediario nella trasmissione alla SGR di talune richieste di rimborso di quote di fondi comuni, o all'impresa di assicurazione nel caso di richieste di riscatto di polizze, il Collegio ha individuato la misura del danno nella differenza tra l'importo

che il cliente avrebbe ricavato se l'intermediario avesse eseguito la liquidazione degli strumenti finanziari al momento dovuto, ai sensi di legge o in base a quanto stabilito nel contratto in essere tra le parti, e l'importo effettivamente ricevuto a seguito della tardiva liquidazione dei prodotti **(Decisioni 4498, 4576)**.

Nell'esaminare un ulteriore ricorso in cui, a fronte di un ingiustificato ritardo dell'intermediario nell'esecuzione di un ordine di vendita, il ricorrente aveva chiesto un risarcimento pari alla differenza tra quanto egli avrebbe potuto ricavare se l'operazione fosse stata eseguita al prezzo di chiusura della giornata in cui era stato impartito l'ordine di liquidazione dello strumento e quanto effettivamente ottenuto dalla vendita tardiva, il Collegio ha rilevato che l'ordine di vendita era stato impartito "al meglio", sicché l'operazione avrebbe potuto essere eseguita in qualunque momento della medesima giornata e non necessariamente nella fase di chiusura della seduta. Sulla scorta di tali considerazioni, l'Arbitro si è determinato quindi a procedere in via equitativa, in assenza di elementi utili per una puntuale quantificazione del danno occorso **(Decisione 4464)**.

Con riguardo ad altra controversia in cui è risultato accertato che il resistente non aveva ottemperato all'obbligo di servire al meglio l'interesse dei clienti non avendo dimostrato che l'ordine di acquisto impartito era stato eseguito nel rispetto delle regole di *best execution*, il risarcimento è stato calcolato nella differenza tra il corrispettivo effettivamente pagato per l'operazione e il minore onere che l'investitore avrebbe sostenuto se lo strumento finanziario fosse stato acquistato presso la sede di negoziazione corretta nella quale, in pari data, il prezzo medio risultava essere stato inferiore **(Decisione 4594)**.

In un caso di accertata omessa informazione da parte dell'intermediario della revoca della quotazione di uno strumento finanziario, il Collegio ha ritenuto di non poter accogliere la richiesta del ricorrente di ottenere un risarcimento pari alla differenza tra quanto egli avrebbe potuto ricavare qualora, tempestivamente informato, avesse venduto gli strumenti finanziari al prezzo più alto registrato nel periodo intercorso tra il giorno della diffusione al mercato della notizia e il giorno del *delisting* e quanto ottenuto per effetto del rimborso disposto dall'emittente all'esito del *delisting*. Secondo il Collegio, la liquidazione del danno nella misura indicata dal ricorrente avrebbe richiesto la prova, non resa nella fattispecie, che il ricorrente, qualora correttamente informato, sarebbe riuscito a liquidare il suo investimento proprio nei giorni in cui il prezzo si era attestato sul suo valore massimo. E pertanto, l'Arbitro ha ritenuto di quantificare il danno occorso prendendo a riferimento il valore che il ricorrente avrebbe potuto monetizzare ipotizzando una vendita al prezzo rappresentato dalla media ponderata tra il prezzo massimo e il prezzo minimo registratisi nel periodo di riferimento **(Decisione 4875)**.

## **7. INVALIDITÀ DEL CONTRATTO QUADRO E DELLE SINGOLE OPERAZIONI DI INVESTIMENTO**

---

### **Invalidità del contratto quadro**

**Decisioni 3956, 4438, 4490**

Anche nel 2021 numerose sono state le controversie oggetto di scrutinio da parte del Collegio in cui è stata invocata la nullità del contratto disciplinante la prestazione dei servizi d'investimento (C.D. "contratto quadro") per difetto del requisito della forma scritta richiesto *ad substantiam* dall'art. 23 del TUF.

Ciò ha consentito al Collegio di ulteriormente chiarire che l'intermediario che non versa in atti il contratto quadro non può dimostrarne in modo idoneo l'esistenza e l'avvenuta sottoscrizione da parte del cliente tramite la produzione di una denuncia di smarrimento, posto che - in tali ipotesi - la prova per presunzioni è ammessa solo in caso di perdita incolpevole del documento, mentre nella fattispecie l'intermediario - a fronte del "generale dovere di diligente custodia della documentazione contrattuale" - non aveva provato di avere custodito diligentemente il documento, non avendo neppure allegato le ragioni che ne avevano determinato l'asserito smarrimento **(Decisione 3956)**. A *fortiori*, è stata ritenuta insufficiente a dimostrare l'esistenza del contratto



quadro la denuncia di smarrimento presentata dall'intermediario a seguito di una richiesta documentale presentata dal cliente, in riscontro alla quale il resistente non aveva fornito alcuna informazione sullo smarrimento del documento, facendo anzi decorrere quasi un anno prima di procedere con formale denuncia in tal senso (**Decisione 4490**).

Infine, con riguardo ad un caso in cui era stata eccepita la nullità del contratto che riportava un errore nell'indicazione meccanografica del cognome del ricorrente, l'Arbitro ha affermato che un errore siffatto, laddove sia invece correttamente indicato il codice fiscale e sia presente una valida sottoscrizione olografa del cliente, non determina in sé alcuna incertezza sulla riferibilità del contratto al cliente medesimo e non può, quindi, tradursi in una causa di nullità dello stesso (**Decisione 4438**).

### **Invalidità delle singole operazioni di investimento**

**Decisioni 3341, 4101, 4388, 4413, 4486, 4698, 4902**

Già in passato il Collegio, coerentemente con la giurisprudenza maggioritaria, si è costantemente espresso nel senso di ritenere che il requisito di forma scritta richiesto a pena di nullità dall'art. 23 del TUF riguarda il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e non anche le singole operazioni di investimento, per cui la legge non contempla un'analogia previsione. L'Arbitro ha, per altro verso, affermato che un'ipotesi di nullità per carenza di forma scritta degli ordini relativi alle singole operazioni può configurarsi nel caso in cui le parti abbiano esse convenzionalmente previsto, per l'appunto, la forma scritta a pena di nullità degli ordini impartiti dal cliente.

Nel corso dell'anno, il Collegio ha anche avuto modo di precisare che, in assenza di diversa pattuizione, il predetto requisito di forma scritta va riferito al contratto quadro e non ai singoli ordini, anche nella sua accezione "composita" (vale a dire ricomprensivo anche la *traditio* di un esemplare del contratto) e per tale ragione ha ritenuto di non poter condividere la tesi di un ricorrente secondo cui la mancata consegna fisica dei documenti dispositivi relativi alle singole operazioni ne determinasse la nullità (**Decisione 3341**).

Numerosi sono stati i casi sottoposti al Collegio in cui è stata eccepita la nullità per difetto di forma scritta di operazioni di investimento impartite tramite il canale telematico.

Sul tema, dopo aver chiarito che, in presenza di operatività realizzata attraverso piattaforme di *trading online*, gli ordini di investimento non possono che essere disposti attraverso l'inserimento delle credenziali di autenticazione (**Decisioni 4101, 4413**), il Collegio si è espresso nel senso di ritenere infondate domande di nullità in tutti quei casi in cui la disciplina contrattuale in essere tra le parti prevedeva che gli ordini potessero essere conferiti anche con modalità alternative a quella scritta (**Decisioni 4486, 4698**) e, a maggior ragione, in quei casi in cui le parti avevano addirittura espressamente previsto che la forma scritta non costituiva forma convenzionale per la validità degli ordini (**Decisione 4486**).

Ai fini della prova che il cliente avesse effettivamente conferito gli ordini tramite il canale telematico, l'Arbitro ha attribuito rilevanza confermativa alla produzione dei *log* informatici di accesso alla piattaforma riservata, relativi alle operazioni in lite, i quali - presupponendo la previa digitazione di un codice utente, di una *password* e/o di un *PIN* o, comunque, di credenziali personali rilasciate al cliente - consentono di associare univocamente gli ordini al ricorrente (**Decisioni 4101, 4413, 4486, 4698**). In un caso, il Collegio ha valorizzato la presenza nel fascicolo istruttorio di *report* esibiti dall'intermediario in cui compariva il codice identificativo del ricorrente quale ordinante delle operazioni, coincidente con l'estrazione informatica relativa ai controlli di adeguatezza che riportava anche il riferimento al numero identificativo degli ordini contestati (**Decisione 4388**).

In linea con il prevalente orientamento della giurisprudenza della Corte di Cassazione, l'Arbitro ha costantemente affermato che la violazione degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario nella prestazione di servizi di investimento non determina in sé la nullità delle operazioni. Muovendo da tale presupposto, il Collegio ha respinto l'eccezione di nullità per mancanza di causa formulata dal ricorrente, osservando che il fatto che le operazioni di investimento non perseguissero l'obiettivo

dichiarato dal cliente di conservazione del capitale non integrava un'ipotesi di nullità per mancanza di causa. In proposito, l'Arbitro ha anche precisato che, a ritenere diversamente, si finirebbe, per un verso, per confondere la causa dell'operazione negoziale con il motivo unilaterale che aveva spinto il cliente a concluderla e, per altro verso, per trasformare l'inadeguatezza dell'investimento rispetto agli obiettivi perseguiti dal cliente, da fattispecie atta a generare la responsabilità risarcitoria dell'intermediario in vizio di struttura dell'operazione stessa idoneo a provocarne la nullità, ponendosi però in questo modo in contrasto con il sopra richiamato orientamento consolidato del Collegio e con quanto costantemente affermato dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, a partire dalle sentenze n. 26724 e 26725 del 19 dicembre 2007 (**Decisione 4902**).



## GLI ORIENTAMENTI CONSOLIDATISI NEL PRIMO QUINQUENNIO DI ATTIVITÀ DELL'ARBITRO

### LA COMPETENZA DELL'ACF

1. Ai fini dell'accertamento della competenza dell'ACF deve farsi applicazione del c.d. "*principio della prospettazione*", elaborato dalla giurisprudenza della Suprema Corte, in virtù del quale la competenza a conoscere di una specifica controversia deve essere determinata sulla base del contenuto della domanda come articolata dal ricorrente. Pertanto, la competenza dell'ACF deve ritenersi sussistente laddove sia allegato un inadempimento dell'intermediario ad un obbligo che si assume correlato alla prestazione di un servizio di investimento (**Decisioni 67, 708, 2122, 2790, 4966**).

2. La sussistenza del potere di *ius dicere* dell'ACF si determina in ossequio al principio della "*perpetuatio iurisdictionis*" di cui all'art. 5 c.p.c., ossia avendo riguardo alla "*legge vigente*" e allo "*stato di fatto esistente al momento della domanda*", risultando così irrilevanti le situazioni preesistenti al ricorso e non più sussistenti al momento della sua presentazione (**Decisioni 2980, 3988**). In applicazione di tale principio, rientra nel potere dell'Arbitro decidere la controversia proposta nei confronti dell'Intermediario che al momento della presentazione del ricorso risulta aderente al sistema ACF, essendo irrilevante la successiva perdita dei requisiti che impongono l'adesione all'Organismo, derivata dalla chiusura della succursale italiana dell'impresa d'investimento estera (**Decisioni 3088, 3764**).

3. L'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie aventi a oggetto la sottoscrizione di buoni postali fruttiferi in quanto, essendo essi privi del requisito della "*negoziabilità*", non possono ritenersi rientranti nel novero dei valori mobiliari e, di conseguenza, non sono suscettibili di integrare la prestazione di un servizio d'investimento, configurabile solo ove questo abbia ad oggetto uno strumento finanziario (**Decisioni 27, 340, 1459, 2508 ed, ex multis, Dichiarazione di inammissibilità del Presidente del 15 aprile 2021**).

4. È da escludersi, anche alla luce del riparto di competenze introdotto con il recepimento della direttiva (UE) 2016/97, c.d. direttiva IDD (*Insurance Distribution Directive*), la competenza dell'ACF in tema di distribuzione di prodotti finanziario-assicurativi qualora effettuata tramite *brokers* o agenti assicurativi, in quanto la previgente disciplina, e ora l'articolo 25-ter del TUF, prevede la competenza della Consob e conseguentemente dell'ACF limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis), ossia gli "*intermediari assicurativi iscritti nella sezione d) del registro unico degli intermediari assicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo n. 209 del 2005*", da cui risultano esclusi gli agenti, i produttori diretti e i *brokers* di assicurazione (**Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 3 maggio 2017; 31 luglio 2018; 24 ottobre 2019, 27 maggio 2020 e 4 novembre 2021**).

5. La vendita di diamanti, anche ove avvenuta per il tramite del canale bancario, è fattispecie che esula dalla competenza dell'ACF, poiché oggetto dell'operazione è un bene materiale in quanto tale non ricompreso tra gli strumenti finanziari come tassativamente indicati nell'art. 1, comma 2, del TUF (**Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 5 luglio 2017; 21 maggio 2018; 4 settembre 2019 e 18 marzo 2020**).

6. L'Arbitro non è competente a conoscere delle controversie riguardanti strumenti finanziari pervenuti nella titolarità del ricorrente per effetto di un trasferimento tra privati, ossia di uno scambio diretto tra investitori. In tali casi, infatti, il pure necessario coinvolgimento dell'intermediario – che deriva dal fatto che, di norma, il regime di circolazione delle azioni è quello della dematerializzazione – non consente, in mancanza di prova o di elementi presuntivi di segno diverso, di ravvisare la prestazione di un servizio di investimento (**Decisioni 239, 2041, 2870, 3591**). Costituiscono elementi indiziari di un ruolo di intermediazione attiva del soggetto abilitato: i) il fatto che l'operazione sia stata oggetto, da parte dell'intermediario, di una valutazione di adeguatezza o di appropriatezza; ii) le peculiari condizioni soggettive delle persone coinvolte nel trasferimento, come, ad esempio, il fatto che acquirente e venditore siano residenti in regioni diverse o comunque in luoghi molto lontani tra loro e siano privi di competenza ed esperienza adeguate in ambito finanziario, così da non potersi ritenere che si siano fatti parte attiva per operare su titoli emessi dall'intermediario in modo del tutto indipendente rispetto a quest'ultimo; iii) gli esiti di vigilanza sanzionatoria della Consob che accertino lo svolgimento di un'attività di intermediazione da parte del soggetto abilitato (**Decisioni 321, 1959, 2435, 3658**).

7. Le controversie concernenti questioni tributarie relative a strumenti finanziari rientrano nella competenza dell'ACF laddove le doglianze mosse dal ricorrente abbiano ad oggetto il mancato adempimento, in particolare sotto il profilo informativo, da parte dell'intermediario di obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente in materia di investimenti finanziari (**Decisioni 78, 691, 1493, 2844, 3601**). Al contrario, non possono essere conosciute dall'Arbitro le doglianze volte esclusivamente a contestare la non corretta applicazione da parte dell'intermediario della normativa fiscale (**Decisioni 8, 461, 1813, 2354**).

8. Le controversie afferenti al contratto di custodia e amministrazione titoli rientrano nella competenza dell'Arbitro quando l'obbligazione di cui il ricorrente deduce l'inadempimento sia riferibile al servizio accessorio di deposito titoli e non, invece, quando riguardi un'obbligazione tipica del contratto di deposito bancario e l'Intermediario sia coinvolto nel suo mero ruolo di "amministratore" del deposito (**Decisioni 6, 492, 1416, 2685**). Pertanto, è ravvisabile la competenza dell'ACF in quei casi in cui la corretta valorizzazione dei titoli (o del loro prezzo di carico) presenti sul deposito amministrato o la mancata consegna delle certificazioni sulle minusvalenze o, ancora, la tempestiva comunicazione al depositario di un'informazione dovuta, siano funzionali all'assunzione di scelte d'investimento (**Decisioni 68, 335, 2296, 1565, 4381**).

8.1. Rientrano nella competenza dell'ACF i ricorsi volti a contestare l'inadempimento dell'obbligo del depositario di comunicare al depositante le operazioni di aumento di capitale che interessano i titoli in deposito, in quanto funzionale, ai sensi dell'art. 1838 c.c., a permettergli di esercitare tempestivamente i propri diritti d'opzione e dunque a consentire al cliente l'assunzione di idonee scelte di investimento relativamente ai titoli detenuti in deposito (**Decisioni 1634, 2296**).

9. L'Arbitro è competente a conoscere le controversie relative a violazioni degli obblighi di rendicontazione degli strumenti finanziari, disciplinati nel Regolamento Delegato (UE) 2017/565 del 25 aprile 2016, in quanto l'obbligo di rendicontazione periodica da parte del depositario è esplicitazione del generale dovere degli intermediari di operare in modo che i clienti "siano sempre adeguatamente informati", sancito dall'art. 21, comma 1, lett. b), del TUF (**Decisioni 1922, 3451**).

10. Rientrano nella competenza dell'ACF le controversie relative alla sottoscrizione di titoli emessi da banche nell'ambito di operazioni di "auto-collocamento" (ivi comprese, dunque, quelle in

sede di aumento di capitale, mediante esercizio del diritto di opzione) effettuate successivamente all'introduzione dell'art 25-bis del TUF, essendo in tali casi l'Intermediario tenuto al rispetto delle norme in materia di servizi d'investimento, come previsto dall'art. 84, comma 1, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (ora art. 130 del Regolamento n. 20307/2018) **(Decisioni 584, 1445, 3102, 4141)**.

**11.** Sono escluse dalla competenza dell'ACF le controversie relative alla violazione dell'articolo 94 del TUF, concernenti contestazioni in ordine a carenze informative del prospetto, in quanto l'art. 4, comma 1, del Regolamento ACF, circoscrive l'ambito di operatività dell'Arbitro alle (sole) controversie *"tra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF [...]"* **(Decisioni 165, 584, 1068, 2704, 3675)**.

**11.1.** Nelle controversie che vedono coinvolto l'intermediario anche nella sua qualità di emittente gli strumenti finanziari contestati, non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF le doglianze riguardanti la correttezza dell'informativa sulla situazione patrimoniale della società o l'accertamento di una sua eventuale responsabilità extracontrattuale per asserite false comunicazioni sociali **(Decisioni 2544, 4304)**.

**12.** Rientrano nel potere di cognizione dell'Arbitro le controversie concernenti la responsabilità sussidiaria dell'intermediario per le condotte scorrette poste in essere dal consulente finanziario di cui esso si avvale, stante il combinato disposto degli artt. 2 e 4 del Regolamento ACF, in base al quale rientrano nel novero degli intermediari nei cui confronti possono essere proposti ricorsi all'ACF *"i soggetti abilitati di cui all'art. 1, comma 1, lettera r, del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'art. 31 TUF"* **(Decisioni 1505, 2659, 4408)**. Tale competenza dell'Arbitro sussiste anche nell'ipotesi di condotte del consulente di natura dolosa aventi rilevanza penale, essendo sufficiente che si discuta di una responsabilità dell'intermediario che trova il suo fondamento in un'attività inerente alla prestazione di un servizio di investimento **(Decisioni 1781, 2559)**.

**13.** Sono inammissibili, per incompetenza dell'ACF, i ricorsi proposti nei confronti di imprese d'investimento dell'Unione europea operanti in Italia in libera prestazione dei servizi, in quanto trattandosi di soggetti non aderenti all'ACF, essi non rientrano nel novero degli intermediari nei cui confronti possono essere incardinate controversie avanti l'Arbitro per le Controversie Finanziarie **(Dichiarazioni di inammissibilità del Presidente del 4 aprile 2017; 18 luglio 2018; 9 maggio 2019; 3 agosto 2020, 11 novembre 2021)**.

**13.1.** L'adesione al sistema ACF non implica automaticamente la competenza dell'Arbitro nei casi in cui le imprese d'investimento dell'Unione europea prestino servizi di investimento sia attraverso la succursale stabilita sul territorio nazionale che in libera prestazione di servizi, dovendosi in tal caso indagare, caso per caso, il concreto coinvolgimento nella vicenda sottoposta allo scrutinio dell'Arbitro della succursale italiana e se questa sia o meno abilitata a prestare il servizio d'investimento contestato **(Decisioni 2076, 2915, 3718)**.

**14.** A differenza delle disposizioni del codice di procedura civile che definiscono i limiti di competenza per valore facendo riferimento al valore della controversia, l'art. 4, comma 2, del Regolamento ACF, non fissa il limite della competenza per valore dell'ACF sulla base del valore dell'investimento o del rapporto di cui si eccepisce la nullità, ma unicamente in funzione della misura della domanda

risarcitoria o restitutoria formulata dal ricorrente, che deve essere contenuta entro l'importo di 500 mila euro (**Decisioni 2678, 4636**).

**14.1.** Rientra nella competenza per valore dell'ACF il ricorso con cui la parte istante, pur a fronte di un danno potenziale o oggettivo superiore a 500 mila euro, limiti la domanda - comprensiva di rivalutazione monetaria e interessi - entro la predetta soglia, non potendo, tuttavia, l'istante risottomettere al Collegio, con separato procedimento, la pretesa residua non azionata (**Decisioni 653, 1019, 3217, 3690**).

**14.2.** Il frazionamento della domanda attraverso la formulazione di separati ricorsi, formalmente autonomi ma tutti inerenti a (e nascenti da) un unico rapporto tra le stesse parti, configura un uso opportunistico del diritto di ricorrere all'ACF, non rispondendo ad un interesse apprezzabile del ricorrente quanto piuttosto, e solo, a quello di scomporre una vicenda connotata da evidente unitarietà all'unico fine di poter sottoporre all'Arbitro una domanda che, se presentata unitariamente, supererebbe il limite di valore della controversia fissato dall'art. 4, comma 2, del Regolamento ACF (**Decisioni 573, 1885, 2063**).

## LA RICEVIBILITÀ E AMMISSIBILITÀ DEL RICORSO

**15.** Il requisito di ricevibilità del previo reclamo all'Intermediario sui medesimi fatti oggetto del ricorso, richiesto dall'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, va inteso in senso sostanziale, dovendosi ritenere integrato anche in presenza di reclami redatti mediante utilizzo di "schemi tipo", qualora permettano comunque all'Intermediario di poter ricavare elementi sufficienti per qualificare le doglianze del cliente (**Decisione 1277**). La *ratio* del previo reclamo all'Intermediario, quale condizione di ricevibilità del ricorso, risiede, infatti, nel consentire alle parti di poter definire stragiudizialmente la lite ancor prima della sua eventuale devoluzione all'Arbitro, dovendosi tale condizione ritenersi sussistente quando la comunicazione che precede il ricorso risulta idonea a creare i presupposti affinché l'intermediario sia messo in grado di poter valutare in concreto l'opportunità di risolvere *ex ante* la controversia (**Decisioni 494, 1603, 3247, 4118**).

**16.** Il reclamo in cui non viene esplicitato il *quantum* del risarcimento richiesto può ritenersi comunque idoneo ad integrare un valido reclamo ai sensi dell'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, allorché le condotte contestate all'intermediario risultano quantomeno ivi già delineate, mettendo così quest'ultimo in grado di colmare le lacune allegative del ricorrente attraverso le informazioni inerenti al rapporto con l'investitore che comunque l'Intermediario ha a sua disposizione (**Decisioni 1600, 4912**).

**17.** Non integrano reclami validamente proposti le mere richieste di documentazione o di informazioni o gli atti generici di interruzione della prescrizione, in quanto non idonei ad assolvere alla funzione tipica del reclamo, cioè quella di stimolare la possibile risoluzione bonaria della controversia insorta tra le parti (**Decisioni 494, 2019**).

**18.** Sono da considerarsi equivalenti al reclamo ai fini della valutazione del requisito di ricevibilità del ricorso richiesto dall'art. 10, comma 2, lett. b), del Regolamento ACF, l'istanza di mediazione e l'adesione ad una procedura conciliativa, nonché il precedente ricorso all'ABF dichiaratosi incompetente, in quanto espressivi dell'intenzione del cliente di voler provare ad ottenere una soluzione della controversia e dunque, come tali, idonei a creare i presupposti affinché la controversia sia risolta *ex ante* (**Decisioni 321, 1566, 2378, 3892**).

**19.** Il requisito della medesimezza dei fatti tra oggetto del reclamo e del ricorso, richiesto a pena di irricevibilità, dall'art. 10, comma 2, del Regolamento ACF, va inteso in termini non formali, ma come sostanziale equivalenza delle doglianze articolate nei due atti, non essendo preclusa la possibilità di allegare nel ricorso nuovi argomenti, o anche nuovi fatti secondari, la cui deduzione nel procedimento avanti l'Arbitro può essere la naturale conseguenza dell'interlocuzione intervenuta nella fase di reclamo **(Decisioni 93, 2096, 3247, 4960)**.

**19.1.** L'articolazione nel ricorso di doglianze nuove volte a contestare operazioni d'investimento ulteriori rispetto a quelle oggetto di reclamo comporta la parziale irricevibilità del ricorso. **(Decisioni 2119, 2944, 4595)**.

**20.** Il *dies a quo* per il calcolo del termine annuale per la presentazione del ricorso, previsto dall'art. 10, comma 3, del Regolamento ACF, deve individuarsi nella data in cui la spedizione del reclamo si è effettivamente perfezionata, ossia con il giorno in cui lo stesso è stato ricevuto dall'intermediario, perché solo in quel momento può davvero dirsi che il reclamo sia stato presentato **(Decisioni 1979, 2299)**.

**21.** Sono ammissibili, sotto il profilo della determinatezza della domanda richiesta dall'art. 12, comma 2, lett. a), del Regolamento ACF, i ricorsi in cui, sebbene le doglianze siano espresse in maniera succinta, sia indicato in modo sufficientemente preciso il bene della vita cui il ricorrente aspira, così da permettere a parte resistente di difendersi anche tenendo conto di quanto desumibile dai precedenti reclami **(Decisioni 37, 345, 1538, 2601, 3436)**.

**21.1.** Il ricorrente ha l'onere di formulare una domanda che abbia un contenuto concreto e determinato e che si traduca in un qualche tipo di pretesa in modo da permettere all'intermediario di difendersi in maniera adeguata rispetto alle contestazioni mosse nei suoi confronti **(Decisioni 42, 643, 1836, 2918, 4783)**.

**21.2.** Il ricorrente deve, inoltre, individuare in modo puntuale le concrete operazioni di investimento cui si riferiscono le contestazioni mosse, dovendosi ritenere inammissibile un ricorso relativo ad una pluralità indeterminata di operazioni ovvero avente ad oggetto genericamente i medesimi inadempimenti relativi a plurimi investimenti compiuti in un prolungato arco temporale, non essendo concepibile una valutazione di sintesi del Collegio per un'attività pluriennale d'investimento **(Decisioni 1616, 3116, 4836)**.

**22.** Non attengono a profili di ammissibilità del ricorso, essendo questioni di merito, le eventuali carenze probatorie del ricorso circa la sussistenza del nesso di causalità o del danno anche rispetto al suo carattere di attualità **(Decisioni 2478, 4354)**.

**23.** In applicazione delle previsioni generali di cui al codice di procedura civile, oltre che in base ai principi elaborati dalla giurisprudenza in materia di giusto processo (tra tutte, Sezioni Unite della Corte di Cassazione, Sent. 15 giugno 2015. n. 12310), non può dirsi integrata una domanda nuova da parte di quel ricorrente che, in sede di deposito di deduzioni integrative, si sia limitato, alla luce delle difese dell'intermediario, a precisare o modificare la propria precedente domanda, sostituendola (e non aggiungendola alla domanda originaria, nel qual caso ricorrerebbe una domanda nuova) e rimanendo tuttavia nell'ambito della vicenda sostanziale originariamente dedotta, senza dunque aver procurato alcuna lesione al diritto di difesa dell'intermediario, potendo



questo beneficiare di un termine ulteriore di 15 giorni per replicare alle deduzioni integrative del ricorrente, ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF (**Decisioni 44, 516, 1776, 2652, 3485**).

**23.1.** Integra, al contrario, una sostanziale *mutatio libelli*, come tale non ammissibile, la formulazione, per la prima volta in sede di deduzioni integrative, di contestazioni che si aggiungono alle precedenti, relative a ulteriori investimenti o a una diversa vicenda sostanziale (**Decisioni 1347, 1822, 2405, 3964**).

**23.2.** L'ACF non può procedere all'esame delle contestazioni formulate per la prima volta in sede di deduzioni integrative qualora non siano state oggetto di preventivo reclamo (Decisioni 2346, 3855). Tuttavia, le domande volte a ottenere la declaratoria di nullità del contratto quadro e/o delle operazioni di investimento possono essere formulate in ogni fase del procedimento, atteso che l'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF prevede espressamente la rilevabilità d'ufficio di eventuali fattispecie di nullità contrattuale (Decisioni 1405, 1595, 3571). È, inoltre, ammissibile in sede di deduzioni integrative fondare l'eccezione di nullità su nuove ragioni in precedenza non prospettate, poiché la domanda di nullità contrattuale è "autodeterminata" e si identifica esclusivamente in relazione al suo *petitum* e la diversa deduzione di differenti motivi di nullità non ne muta in realtà neppure la *causa petendi* che resta sempre rappresentata dalla deduzione della medesima patologia contrattuale (**Decisioni 1758, 3098**).

## LA TITOLARITÀ DEL DIRITTO FATTO VALERE E LA LEGITTIMAZIONE ATTIVA

**24.** Ai fini della sussistenza della legittimazione attiva a proporre ricorso all'ACF è sufficiente, in base al c.d. *principio della prospettazione*, che il ricorrente si affermi titolare del diritto fatto valere, integrando l'accertamento dell'effettiva titolarità del diritto una questione attinente unicamente al merito della controversia (**Decisioni 207, 1196, 1743, 3162, 4215**).

**25.** Fino al momento della divisione ereditaria, ciascun coerede è legittimato ad agire *iure successionis* avanti l'ACF, pretendendo il pagamento dell'intero credito restitutorio o risarcitorio maturato dal *de cuius* nei confronti dell'intermediario, in quanto, come affermato dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 24657 del 28 novembre 2007, detto credito non si ripartisce di diritto tra i coeredi al momento dell'apertura della successione, ma cade in comunione (**Decisioni 1167, 1913, 2925, 4570**).

**26.** Non è legittimato a far valere violazioni riguardanti la fase genetica del rapporto contrattuale, colui che si sia reso cessionario dei titoli oggetto del ricorso per effetto di un atto *inter vivos* a titolo oneroso, essendo egli subentrato successivamente all'originario acquisto per effetto della richiamata cessione. Ne deriva che non potendo quest'ultimo agire se non per effetto di tale acquisto e sopravvenuto *status*, egli non può dirsi legittimato a porre in essere iniziative - anche di natura stragiudiziale, quali quelle facenti capo all'ACF - volte a far valere eventuali responsabilità dell'intermediario per effetto di asseriti comportamenti violativi del quadro normativo di riferimento posti in essere direttamente ed esclusivamente nei confronti dell'originario contraente dei titoli e riferiti, per l'appunto, alla fase genetica del rapporto contrattuale (**Decisioni 41, 877, 1576, 2585, 3434**).

**27.** Rispetto alle doglianze relative all'acquisto di titoli che hanno formato oggetto di donazione, il soggetto legittimato a far valere l'inadempimento dell'Intermediario agli obblighi di condotta

all'atto dell'investimento è il donante, quale soggetto che ha sostenuto il costo dell'investimento e ha quindi l'interesse ad essere ristorato del pregiudizio sofferto **(Decisioni 548, 2424, 4158)**.

È invece esclusa, in tali casi, la legittimazione attiva del donatario – a meno che egli non provi che la donazione non ha avuto ad oggetto soltanto i titoli, ma anche i connessi diritti di natura risarcitoria vantati dal donante nei confronti dell'intermediario collocatore – posto che, avendo il donatario ricevuto le azioni a titolo di liberalità, egli non ha subito alcun depauperamento del proprio patrimonio **(Decisioni 545, 2099)**.

**28.** Nel caso di un conto di deposito titoli e di un contratto quadro per la prestazione di servizi di investimento che siano cointestati a più soggetti, la cointestazione integra una fattispecie di solidarietà attiva, con la conseguenza che ciascuno dei contitolari di un deposito, così come ciascuna delle parti stipulanti un contratto per la prestazione di servizi di investimento, è legittimato ad agire per ottenere il risarcimento dei danni derivante dall'inadempimento dell'intermediario ai propri obblighi **(Decisioni 104, 1194, 1575, 3384, 4004)**. Ne deriva che in simili casi può proporre ricorso all'ACF anche il cointestatario del rapporto che non ha materialmente disposto l'operazione contestata **(Decisioni 3218, 4550)**.

**28.1.** Quando gli strumenti finanziari oggetto del ricorso all'Arbitro risultano depositati in un conto titoli cointestato ai due ricorrenti ma contabilizzati in una sotto-rubrica (o sub-deposito) intestata ad uno soltanto di essi, è da ritenersi esclusa la sussistenza di una contitolarità di tali strumenti, con la conseguenza che solo il titolare della sotto-rubrica è dotato della legittimazione ad agire **(Decisioni 198, 1108, 1315, 3027, 3468)**.

## LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA

**29.** Il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario resistente nel giudizio ACF, trattandosi di questione che attiene alla regolare instaurazione del rapporto processuale e del contraddittorio, è suscettibile di essere rilevato d'ufficio dal Collegio **(Decisioni 347, 1520, 3040, 4871)**.

**29.1.** Nelle controversie aventi ad oggetto investimenti in quote di fondi comuni d'investimento, legittimato passivo rispetto alle domande di nullità, annullamento o risoluzione del contratto di sottoscrizione delle quote del fondo, è la società di gestione del risparmio e non l'intermediario collocatore di cui questa si avvale per la loro commercializzazione che, a differenza della SGR, non è controparte di tale contratto **(Decisioni 1406, 4871)**.

**30.** Gli obblighi informativi precontrattuali relativi alla sottoscrizione di quote di OICR, tra cui l'obbligo di consegna del c.d. *Key Investor Information Document* (KIID), gravano sull'intermediario collocatore il quale, tuttavia, non può essere chiamato a rispondere della scarsa intellegibilità della documentazione informativa, in quanto questa viene predisposta dalla società di gestione del fondo alla quale, quindi, va eventualmente rivolto tale addebito **(Decisioni 1614, 3108, 3451)**.

**31.** L'obbligo di fornire all'investitore informazioni sull'eventuale mutamento del regime fiscale e sull'aggiornamento della valorizzazione delle quote di un fondo in corso di rapporto spetta alla SGR, con la conseguenza che le doglianze relative a tali profili vanno rivolte al gestore e non all'intermediario collocatore **(Decisioni 1493, 3529)**.

**32.** L'appartenenza al medesimo gruppo societario non integra circostanza idonea a far ritenere sussistente la legittimazione passiva della banca capogruppo, convenuta nel procedimento ACF, per il fatto della SIM del gruppo con la quale è intercorso il rapporto contrattuale con il ricorrente, giacché costituisce principio intangibile che ogni società è un autonomo soggetto giuridico e ciò anche in presenza di fenomeni di controllo societario. Pertanto, le domande volte a far valere l'inadempimento di una delle società del gruppo ad obblighi da essa direttamente assunti non può che essere indirizzata nei suoi confronti **(Decisioni 2556, 3075, 3991)**.

**33.** Le due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017 sono state ritenute legittimate passive limitatamente ai ricorsi promossi avanti l'ACF fino al 19 luglio 2017, per violazione delle regole di condotta poste in essere dalle stesse banche nella fase di commercializzazione dei titoli di propria emissione, non ritenendosi l'art. 83, comma 3, del TUB – il quale dispone l'improcedibilità di qualsiasi azione già promossa contro un intermediario sottoposto a liquidazione coatta amministrativa – applicabile a procedimenti dinanzi all'ACF; procedimento che, stante il carattere non vincolante delle decisioni assunte, non è equiparabile al giudizio ordinario o a un giudizio arbitrale rituale **(Decisioni 22, 531)**.

**33.1.** I ricorsi presentati, dopo il 19 luglio 2017, nei confronti delle stesse due banche venete poste in liquidazione coatta amministrativa ex d.l. n. 99/2017 sono stati, invece, ritenuti non ammissibili in quanto, a seguito della revoca – in pari data – dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e dell'abilitazione alla prestazione dei servizi di investimento da parte della Banca Centrale Europea, esse hanno perso lo *status* di intermediario tenuto all'obbligo di adesione al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie amministrato dall'ACF **(Dichiarazione di inammissibilità del Presidente del 20/09/2017)**.

**33.2.** In ragione di quanto espressamente previsto nel d.l. n. 99/2017 (art. 3, comma 1) e nel conseguente contratto di cessione del 26 giugno 2017, è da ritenersi esclusa la legittimazione passiva della banca resasi cessionaria dell'attività di impresa delle due banche venete in lca in relazione a controversie riguardanti l'attività di commercializzazione, da parte di queste ultime, di azioni e obbligazioni subordinate dalle stesse emesse **(Decisioni 1127, 2198, 2700, 5025)**.

**33.3.** Qualora la commercializzazione degli strumenti finanziari emessi dalla due banche venete in liquidazione coatta amministrativa sia stata effettuata da intermediari al tempo facenti parte dei rispettivi gruppi, nei procedimenti avanti l'ACF permane la legittimazione passiva di tali intermediari e della banca che le ha successivamente incorporate, anche nel caso in cui il ricorso venga proposto successivamente alla revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria delle ex banche capogruppo, ora in lca, e alla successiva cessione di tali banche al nuovo soggetto bancario, costituendo tali intermediari autonomi soggetti di diritto per i quali non è stata aperta alcuna procedura di liquidazione e a cui, dunque, non possono intendersi estese le previsioni relative al perimetro delle passività trasferite al cessionario che il d.l. n. 99/2017 detta esclusivamente con riferimento alle due banche sottoposte a liquidazione coatta amministrativa **(Decisioni 111, 807, 2075, 3229, 4169)**

**34.** Nelle controversie aventi ad oggetto violazioni dei doveri in materia di prestazione di servizi di investimento poste in essere dalle banche sottoposte a procedura di risoluzione ex d.lgs. n. 180/2015, sussiste la legittimazione passiva dei soggetti bancari a cui dette banche sono state inizialmente cedute (c.d. "enti ponte") e, conseguentemente, delle banche che se ne sono resi, successivamente, acquirenti; ciò in quanto dalle previsioni contenute nel d.lgs. n. 180/2015, e nei provvedimenti emessi dall'Autorità di vigilanza, emergono elementi ermeneutici che fanno ritenere

che gli “enti ponte” (e, quindi, anche i successivi acquirenti di questi ultimi) siano subentrati in tutte le situazioni giuridiche attive e passive facenti capo alle banche risolte, con la sola eccezione di quelle espressamente escluse, tra le quali non figurano le pretese risarcitorie relative a rapporti contrattuali tra intermediario e cliente per la prestazione dei servizi di investimento (**Decisioni 165, 1189, 2099, 2704, 4515**).

## LA RAPPRESENTANZA NEL PROCEDIMENTO ACF

**35.** Nel procedimento che si svolge dinanzi all’Arbitro per le Controversie Finanziarie, è applicabile in via analogica il principio dettato dall’art. 182 c.p.c., sicché il difetto di rappresentanza è sanabile attraverso il deposito di regolare procura (**Decisioni 2360, 2791, 3322, 3324, 3325, 4124**).

**36.** Analogamente a quanto avviene nel processo civile - dove la mancata sottoscrizione dell’atto introduttivo del giudizio, o delle altre memorie, da parte del difensore non è sempre causa di nullità degli atti, dovendosi escludere tale esito quando risultino elementi univoci che consentano di ritenerli riferibili al difensore munito di mandato - la nullità deve escludersi, a maggior ragione, in un procedimento alternativo come quello che si svolge dinanzi all’ACF, dove oltretutto la provenienza degli atti dal ricorrente è sempre univocamente assicurata dalla loro particolare modalità di produzione, che può avvenire esclusivamente attraverso l’inserimento delle chiavi di accesso all’area riservata dell’applicativo informatico, di cui l’Arbitro provvede a dotare il ricorrente al momento della presentazione telematica del ricorso (**Decisioni 3119, 4043, 4044, 4046**).

## RIPARTO DELL’ONERE PROBATORIO E MEZZI DI PROVA

### IL RIPARTO DELL’ONERE DELLA PROVA

**37.** Nelle controversie in materia di intermediazione finanziaria, in ragione del principio di C.D. *vicinanza della prova*, spetta all’intermediario provare - ex art. 23, comma 6, del TUF e art. 15, comma 2, del Regolamento ACF - di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza su di esso incombenti in base alla disciplina di settore, nonché produrre tutta la documentazione afferente al rapporto controverso, ai sensi dell’art. 11, comma 4, del Regolamento ACF (**Decisioni 127, 546, 1714, 3253, 3634**).

**38.** È onere dell’intermediario provare l’esistenza del contratto quadro di intermediazione finanziaria di cui il ricorrente contesta la validità (**Decisioni 980, 2049**).

**39.** Laddove si controverta sulla “natura illiquida” di uno strumento finanziario, compete all’intermediario dimostrare che alla data dell’operazione di investimento il prodotto era “liquido”, rispondendo un simile onere probatorio sia al principio di vicinanza della prova, sia a quello per cui il ricorrente non può essere onerato della prova di un fatto negativo, quale sarebbe quello della “illiquidità” di determinati strumenti finanziari (**Decisioni 380, 2030, 2454, 4864**).

**40.** Coerentemente con i principi che governano la distribuzione degli oneri di allegazione e prova tra cliente e intermediario nelle controversie aventi ad oggetto la corretta prestazione dei servizi di investimento, qualora l’intermediario si costituisca nel procedimento dinanzi all’ACF senza contraddire nel merito le doglianze formulate dal ricorrente, risulta applicabile il principio processual-civilistico di “non contestazione”, secondo cui è possibile porre a fondamento della decisione “i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita”, senza che occorra dimostrarli

(art. 115, comma 1, c.p.c.) (**Decisioni 163, 845, 2149, 3287, 4762**).

**40.1.** Stante il riferimento esclusivo alla parte “costituita” contenuto nell’art. 115, comma 1, c.p.c., il “principio di non contestazione” non può operare a danno della parte (anche volontariamente) “contumace”. Tuttavia, la scelta dell’intermediario di “non costituirsi” produce, comunque, conseguenze “processuali” sul piano probatorio atteso che la “posizione contumaciale” non lo sottrae all’onere – previsto dall’art. 23, comma 6, del TUF – di dimostrare di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori (**Decisioni 591, 1545, 4428**).

**41.** Il termine, previsto dalla disciplina di riferimento per la conservazione obbligatoria della documentazione relativa al rapporto contrattuale e alla connessa operatività in strumenti finanziari, ha natura essenzialmente pubblicitica e non derogatoria degli ordinari termini civilistici, con l’effetto che il suo decorso non esime l’intermediario dall’onere di provare dinanzi all’ACF di avere diligentemente adempiuto agli obblighi inerenti la prestazione dei servizi di investimento (**Decisioni 104, 1378, 1859, 3292, 4269**).

**42.** Mentre è onere dell’intermediario dimostrare di avere agito con tutta la diligenza richiesta, è onere del ricorrente fornire adeguata evidenza che la violazione che egli imputa all’intermediario medesimo gli abbia provocato un danno concreto ed attuale (**Decisioni 217, 722, 2048, 2370, 3601**).

**43.** Grava sull’investitore-ricorrente l’onere di provare l’esistenza di un rapporto negoziale in titoli con l’intermediario, specie nell’ipotesi di contumacia di quest’ultimo (**Decisioni 930, 1849**).

**44.** Nel caso in cui nel ricorso siano svolte doglianze attinenti alla dinamica dei rapporti tra il cliente e il personale dell’intermediario (sollecitazioni ad investire da parte di un dipendente o consulente; conclusione dell’operazione al di fuori dei locali commerciali dell’intermediario), la prova verte su circostanze che si collocano al di fuori della regola dell’art. 23, comma 6, del TUF; pertanto, il relativo onere probatorio incombe sul ricorrente, trovandosi in caso contrario l’intermediario nella posizione di dover fornire dimostrazione di un fatto negativo (**Decisioni 1143, 1839, 3076, 3646**).

**45.** Ai fini dell’annullamento di operazioni di investimento per vizi del consenso, spetta al ricorrente dimostrare la sussistenza del dolo o dell’errore essenziale e riconoscibile, non essendo sufficiente la mera allegazione di una violazione delle regole di correttezza e trasparenza alle quali sono soggetti tipicamente gli intermediari finanziari nella prestazione dei servizi d’investimento (**Decisioni 402, 1723, 2641, 3784**).

## I MEZZI DI PROVA

**46.** L’indagine sull’autenticità delle sottoscrizioni non può prescindere almeno dalla produzione, a cura della parte interessata, di una perizia grafologica o di altra documentazione di tipo tecnico, dal momento che le esigenze di celerità e di speditezza del procedimento dinanzi all’ACF impongono una cognizione sommaria dei fatti, sulla base dei soli documenti prodotti dalle parti ed escludono che il Collegio possa promuovere direttamente iniziative per l’acquisizione di perizie o consulenze grafologiche e procedere a giudizi di verifica di sottoscrizioni o di scritture private, ovvero ad accertamenti di altro genere (**Decisioni 115, 1339, 2127, 3098, 4868**).

**46.1** La perizia grafologica deve essere prodotta con il ricorso, perché solo rispettando tale tempistica essa può formare oggetto di pieno contraddittorio con l'intermediario ed essere presa in considerazione dall'organo giudicante. Deve, dunque, ritenersi tardivo, oltre che non conforme ai canoni di lealtà processuale, il deposito da parte del ricorrente, solo in allegato alle deduzioni integrative, di una perizia grafologica a supporto dell'allegata falsità delle proprie firme (**Decisione 2852**).

**47.** Le registrazioni vocali, quali prove documentali, formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti e alle cose medesime in modo circostanziato ed esplicito (**Decisioni 386, 3291, 3406**).

**48.** In considerazione delle ragioni di celerità sottese al procedimento dinanzi all'ACF, della sua natura sommaria, nonché del carattere non vincolante delle relative decisioni, non è nel potere dell'Arbitro disporre una consulenza tecnica volta a verificare la correttezza e la fedeltà dei report e delle evidenze informatiche interne degli intermediari, sicché sono ammissibili come mezzo di prova i rapporti tecnici e le evidenze informatiche prodotte dall'intermediario al fine di provare gli accessi effettuati dai ricorrenti alla piattaforma di *Internet home banking* e l'informativa relativa all'investimento ivi ricevuta, anche considerando che *"in una prospettiva di buona fede processuale, si deve presumere, salvo che non sussistano rilevanti elementi di segno contrario, che l'intermediario non abbia evidentemente manomesso i propri report al solo fine di poter eventualmente prevalere in una specifica controversia arbitrale, non foss'altro che per profili di responsabilità, anche in termini di vigilanza, a cui una condotta siffatta lo esporrebbe"* (**Decisioni 1737, 1741, 2443, 3884**).

**49.** Le dichiarazioni scritte provenienti da soggetti terzi rispetto alle parti del procedimento sono ammissibili come mezzo di prova e possono formare *"oggetto di libero apprezzamento da parte dell'Arbitro, rappresentando [...] un elemento che, seppure non da solo ma insieme con gli altri [...], il Collegio può porre a base della soluzione della controversia"*; ciò anche tenuto conto del principio espresso dalla Corte di Cassazione nella sentenza n. 17392 del 1° settembre 2015 secondo cui *"il giudice può legittimamente porre a base del proprio convincimento anche prove c.d. atipiche, quali le dichiarazioni scritte provenienti da terzi, della cui utilizzazione fornisca adeguata motivazione e che siano idonee ad offrire elementi di giudizio sufficienti, non smentiti dal raffronto critico con le altre risultanze istruttorie"* (**Decisioni 2641, 2863, 3103, 3104, 3105, 3700**). Non può tuttavia ritenersi attendibile la dichiarazione del terzo formata in pendenza della controversia (**Decisione 2616**).

**50.** Non può essere accolta la richiesta di espungere dal fascicolo istruttorio quei documenti, prodotti dall'intermediario, relativi al rapporto contrattuale e alle operazioni d'investimento che, non consegnati al cliente prima dell'avvio del procedimento a fronte di specifica richiesta all'intermediario, questo ha, invece, prodotto nel procedimento arbitrale. Il Regolamento ACF non prevede, infatti, decadenze o preclusioni rispetto alla produzione, da parte degli intermediari, di documentazione precedentemente non consegnata ai clienti, ma anzi prescrive all'intermediario di depositare, unitamente alle proprie deduzioni, tutta la documentazione afferente al rapporto controverso (**Decisioni 2547, 2696, 3047, 3102, 3116, 3195, 3300, 4486**).

## LA PRESCRIZIONE DEL DIRITTO AZIONATO CON IL RICORSO

**51.** La prescrizione delle pretese fatte valere dai ricorrenti non è rilevabile d'ufficio sicché - per poter essere esaminata - presuppone che dagli atti emerga chiaramente la relativa doglianza e soprattutto la volontà inequivoca della parte, nel cui interesse la prescrizione opera, di volersene

avvalere; l'eccezione di prescrizione deve inoltre essere sollevata, a pena di decadenza, nella prima difesa utile (**Decisioni 1607, 3070, 4520**).

**52.** Le azioni di ripetizione dell'indebitito e di risarcimento del danno sono soggette al termine ordinario di prescrizione di durata decennale (**Decisioni 237, 1870, 3292, 4797**). Con riferimento all'azione di ripetizione dell'indebitito, il termine di prescrizione decorre, in caso di pretesa restitutoria delle somme indebitamente versate sulla base di un contratto nullo, dal giorno dell'intervenuta esecuzione della prestazione oggetto della successiva richiesta restitutoria, ovvero dalla data del pagamento della somma della quale si chiede la restituzione (**Decisioni 85, 221, 1745, 2910, 4643**).

**52.1.** Ove la pretesa avanzata sia di tipo risarcitorio, in quanto derivante dal dedotto inadempimento degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario, la prescrizione decorre dal giorno in cui il diritto può essere fatto valere - ossia dal verificarsi dell'inadempimento - e non dal momento in cui il danneggiato ha conosciuto, o avrebbe potuto conoscere, il danno e il suo diritto di farlo valere (**Decisioni 221, 1515, 2126, 3111, 4129**). L'impostazione che individua il *dies a quo* della prescrizione nel momento in cui si è verificato l'inadempimento degli obblighi normativamente previsti, anziché in quello in cui l'investitore ha percezione del danno, è maggiormente idonea a garantire l'esigenza di certezza dei rapporti giuridici, nello stesso tempo "senza in alcun modo ostacolare l'esercizio dei propri diritti da parte degli investitori" (**Decisioni 200, 1188, 2217, 3820**).

**53.** La responsabilità solidale dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario, prevista dall'art. 31, comma 3, del TUF, è di tipo extracontrattuale e soggiace al termine di prescrizione quinquennale, che inizia a decorrere non dal momento dell'illecito bensì "dalla data di rilevazione del danno, del nesso di causalità con il fatto illecito e dell'identità dell'autore dell'illecito" (**Decisioni 2851, 4748**).

**54.** Un atto, per avere efficacia interruttiva della prescrizione, deve contenere, oltre alla chiara indicazione del soggetto obbligato (elemento soggettivo), l'esplicitazione di una pretesa e l'intimazione di adempimento idonee a manifestare l'inequivocabile volontà del titolare del credito di far valere il proprio diritto nei confronti del soggetto indicato, con l'effetto sostanziale di costituirlo in mora (elemento oggettivo) (**Decisioni 2688, 3433**).

**54.1.** Non costituiscono, quindi, validi atti interruttivi della prescrizione i documenti che, sebbene formalmente qualificati come reclami, sono stati trasmessi a soggetto diverso dal resistente (**Decisione 3111**) o in cui ci si limita a sollecitare una valutazione da parte dell'intermediario, senza tuttavia formulare alcuna intimazione idonea a rappresentare l'inequivocabile volontà del reclamante di far valere il proprio diritto e di costituire in mora l'intermediario (**Decisione 2473**) o, ancora, le mere richieste di esibizione della documentazione relativa all'operatività contestata (**Decisioni 2885, 4365**), nonché le richieste di informazioni, anche se contenenti una generica dichiarazione di formale costituzione in mora dell'intermediario e di interruzione della prescrizione (**Decisione 3111**).

## GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE VERSO IL CLIENTE

**55.** Secondo il consolidato orientamento del Collegio ACF, l'intermediario è tenuto a dimostrare di aver assolto agli obblighi informativi "in concreto" e non solo in modo meramente formalistico,

in quanto solo il loro effettivo assolvimento può consentire al cliente di valutare le reali caratteristiche dell'operazione e conseguentemente permettergli di compiere una consapevole scelta d'investimento.

Ne discende che non può ritenersi sufficiente, a tal fine, la dichiarazione sottoscritta dal cliente, presente nella modulistica precompilata dall'intermediario o dall'emittente, di "aver preso visione della documentazione informativa" o "di aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento" (**Decisioni 11, 418, 1707, 3195, 3633**).

**55.1.** La mera messa a disposizione dell'investitore del prospetto d'offerta (o il rinvio ad esso), non è idonea a far ritenere congruamente assolti da parte dell'intermediario gli obblighi d'informazione attiva su di lui gravanti, in quanto tale documento è predisposto dall'emittente per la generalità degli investitori, verso i quali opera in regime di parità di trattamento, essenzialmente allo scopo di ridurre le asimmetrie informative. Di contro, gli obblighi informativi dell'Intermediario si collocano su un diverso piano funzionale, essendo volti a "servire al meglio l'interesse del cliente", adattando la prestazione erogata alle caratteristiche soggettive di quest'ultimo: ne consegue che l'intermediario è tenuto ad agire con un grado di diligenza superiore, che non può esaurirsi nella messa a disposizione del prospetto informativo predisposto dall'emittente (**Decisioni 34, 500, 1774, 2756, 4275**).

**56.** Nella fase precontrattuale all'acquisto di strumenti finanziari illiquidi, l'intermediario è chiamato a fornire informazioni più penetranti sulle caratteristiche e i rischi di tali strumenti finanziari (tra queste, le modalità di smobilizzo delle posizioni sul singolo prodotto, con evidenziazione espressa delle eventuali difficoltà di liquidazione connesse al funzionamento dei mercati degli scambi; le regole di *pricing* applicate e i tempi di esecuzione della liquidazione) (**Decisioni 381, 1710, 3520**). Conseguentemente, le schede prodotto relative a strumenti finanziari illiquidi devono dar conto in modo chiaro e non fuorviante delle predette caratteristiche (**Decisioni 392, 1713, 3263, 4391**).

**57.** Nelle ipotesi di sottoscrizione di derivati OTC e in particolare di IRS (*Interest Rate Swap*) venduti a copertura di mutui o finanziamenti, l'Intermediario è tenuto, conformemente a quanto previsto dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009, a un più penetrante regime informativo dovendo, già al momento della sottoscrizione, fornire una chiara rappresentazione delle diverse componenti che concorrono al complessivo esborso finanziario sostenuto per l'assunzione della posizione in un prodotto illiquido, distinguendo *fair value* e costi – anche a manifestazione differita – che gravano, implicitamente o esplicitamente, sul cliente (**Decisioni 473, 1719, 2159, 3813**).

**58.** Rientra nel generale obbligo dell'intermediario di agire nel miglior interesse del cliente quello di rendere comprensibile, in modo chiaro e univoco, la natura finanziaria di prodotti come le polizze finanziarie assicurative, anche attraverso l'esplicitazione del ramo assicurativo di appartenenza di tali prodotti. (**Decisioni 411, 4662**).

**58.1.** L'intermediario è tenuto a rendere al cliente anche le informazioni relative ad eventuali "penali di uscita" dall'investimento in una polizza *unit linked* in quanto tali informazioni, incidendo direttamente sulla liquidabilità del prodotto finanziario, rappresentano un elemento informativo che può assumere rilievo decisivo al fine di pervenire a consapevoli scelte d'investimento (**Decisione 2836**).



**59.** Con riferimento all’informativa che deve essere fornita sul tipo di strumento finanziario in modo da consentire al cliente di adottare decisioni di investimento consapevoli, l’intermediario è tenuto a richiamare l’attenzione del cliente, al momento dell’investimento, sulle particolari caratteristiche che connotano lo strumento, tra cui, ad esempio, la presenza di una clausola di subordinazione (**Decisioni 1344, 1851, 3128, 3835**) in quanto essa determina quantomeno un rischio più elevato di perdita del capitale (**Decisioni 2560, 2561, 3304, 3305, 3321**).

**60.** L’intermediario è tenuto a rendere al cliente l’informazione sul ruolo e sulla situazione di tensione finanziaria in cui versa la società che presta garanzia sui titoli oggetto di investimento e ciò alla luce dell’art. 31, comma 5, del Regolamento Intermediari n. 16190/2007, secondo cui *“Nel caso di strumenti finanziari che incorporano una garanzia di un terzo, le informazioni relative a tale garanzia includono dettagli sufficienti sul garante e sulla garanzia, affinché il cliente al dettaglio o potenziale cliente al dettaglio possa compiere una valutazione corretta della garanzia”* (**Decisioni 1913, 1949**).

**61.** Nelle controversie aventi ad oggetto l’inadempimento degli obblighi informativi nella commercializzazione di fondi comuni d’investimento (rientranti nell’ambito di applicazione della Direttiva 2009/65/CE, C.D. UCITS), la dimostrazione da parte dell’intermediario dell’avvenuta consegna al cliente del KIID (*Key Investor Information Document*) è circostanza di per sé idonea a far ritenere correttamente assolti i predetti obblighi (**Decisioni 137,1242, 1819, 2381, 3529**).

**61.1.** Anche nel vigore della MiFID II (dir. 2014/65/UE), del Regolamento delegato (UE) 2017/565 e del Regolamento Intermediari n. 20397/2018, deve ritenersi che la consegna del documento contenente le informazioni chiave per gli investitori (KIID) relativo all’offerta di quote o azioni di OICR aperti, redatto in conformità alle pertinenti disposizioni comunitarie (Direttiva 2009/65/CE e Regolamento UE n. 583/2010) sia idoneo a far ritenere congruamente adempiuti gli obblighi informativi gravanti sull’intermediario che colloca gli strumenti finanziari, e ciò anche in merito alle commissioni applicabili ove in esso compiutamente indicate (**Decisione 3112, 3768**).

**61.2.** Nel caso di fondi che presentano un’articolata suddivisione del capitale in molteplici comparti, non è tuttavia sufficiente l’esibizione di una generica dichiarazione del ricorrente di aver ricevuto il KIID, ma è necessario che venga offerta la prova più specifica della consegna, non già di “un generico” documento recante le informazioni chiave, ma dei diversi documenti relativi a ciascuno specifico comparto di volta in volta rilevante (**Decisioni 2501, 4102**).

**62.** In caso di prestazione dei servizi di investimento tramite un sistema di *home banking*, l’intermediario se vuole mettersi in condizione di assolvere l’onere della prova di avere adempiuto in concreto i propri obblighi di informazione, non può limitarsi a rendere possibile al cliente l’accesso alla scheda prodotto, ma deve strutturare la propria procedura informatica di conferimento degli ordini con funzionalità bloccanti, che rendano cioè possibile impartire l’ordine solo previo richiamo di attenzione del cliente e presa d’atto di aver preso visione della scheda prodotto (**Decisioni 2693, 3990, 4327, 4358**). In tale prospettiva, deve ritenersi provato il corretto assolvimento degli obblighi informativi nei casi in cui l’intermediario non solo abbia versato in atti una scheda informativa chiara ed esaustiva relativa allo strumento finanziario, ma abbia anche prodotto documentazione comprovante la circostanza che il ricorrente ha visualizzato detta scheda prima del compimento degli investimenti dedotti in lite (**Decisioni 2835, 4764**).

**63.** Sussiste, a carico degli intermediari, il generale dovere di garantire che l'anagrafica dei titoli sui quali i clienti hanno la possibilità di operare mediante la piattaforma di *trading online* sia sempre costantemente aggiornata (**Decisione 3177**).

**64.** A decorrere dal 3 gennaio 2018 (data di entrata in vigore della disciplina dettata dalla MIFID II) e con riferimento ai titoli caratterizzati dalla presenza di un effetto leva, gli intermediari sono obbligati, ai sensi dell'art. 62, comma 2, del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 a informare i clienti di eventuali perdite di valore dei titoli in misura superiore al 10% o, successivamente, a multipli del 10% rispetto al loro valore d'acquisto. Deve, quindi, ritenersi corretto il comportamento dell'intermediario che, a fronte di perdite superiori alla soglia sopra indicata registrate già prima del gennaio 2018, abbia comunicato al ricorrente solo gli incrementi verificatisi successivamente all'entrata in vigore della nuova disciplina (**Decisione 3240**).

**65.** Nell'attività di gestione collettiva del risparmio, i tempi e i modi dell'informativa ai partecipanti ai fondi di investimento e i correlati obblighi dei gestori sono disciplinati in dettaglio dalla normativa, che li affida primariamente ai prospetti contabili dei fondi. Il gestore è, poi, tenuto ad ulteriori obblighi informativi ove previsto dal Regolamento del Fondo che, ai sensi dell'art. 37 TUF, disciplina i rapporti con i partecipanti nel rispetto della parità di trattamento dei quotisti. In considerazione di tale contesto fortemente regolamentato e vigilato, non è scrutinabile dall'ACF la valutazione sulla adeguatezza e sufficienza dell'informazione fornita dall'Intermediario in esecuzione del contratto e delle norme regolamentari, in quanto l'eventuale indicazione dell'Arbitro di rendere una informativa supplementare "sconfinerebbe" in ambiti propriamente riservati all'Autorità di vigilanza (**Decisioni 67, 1682, 2969**).

**66.** Con riguardo al tema dell'informativa che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente anche successivamente al compimento dell'operazione d'investimento, non può ritenersi in via generale sussistente in capo all'intermediario, sulla base dell'articolo 21 TUF, un obbligo di monitoraggio continuo dell'andamento degli strumenti finanziari, che può derivare semmai da particolari caratteristiche del prodotto o discendere dalla tipologia di servizio di investimento prestato dall'intermediario (come nella gestione di portafogli e nella consulenza), laddove previsto dal contratto (**Decisioni 165, 1068, 1463, 2735, 3801**).

**67.** Sussiste il dovere dell'investitore di tenere un comportamento diligente rendendosi parte attiva del rapporto di investimento, prendendo visione della documentazione che gli viene fornita al momento dell'operazione e facendo quanto è nelle sue concrete possibilità per cogliere le implicazioni e gli effetti delle operazioni che pone in essere, nonché i rischi che conseguentemente si assume (**Decisioni 2539, 4866**).

## LA PROFILATURA DEL CLIENTE

**68.** L'intermediario deve acquisire le informazioni dalla clientela con modalità che, in linea con quanto previsto dagli orientamenti ESMA del 15 giugno 2012 (in materia di requisiti di adeguatezza), ne garantiscano l'affidabilità e riducano il rischio della c.d. "autovalutazione" da parte del cliente in relazione alla propria conoscenza, esperienza e situazione finanziaria. Le informazioni acquisite dai clienti devono essere oggetto di attento vaglio da parte degli intermediari che, nella fase di profilatura del cliente, hanno il dovere di svolgere un ruolo proattivo, così limitando anche fenomeni di "overconfidence" da parte dell'investitore (**Decisioni 10, 1321, 1469, 2654, 3341**).

**68.1.** Non può ritenersi corretto un questionario di profilatura in cui si chiede all'investitore di esprimere il proprio grado di conoscenza su una serie di prodotti ricompresi in un'unica macro categoria di strumenti finanziari eterogenei sia per rischio che per caratteristiche, limitando la risposta ad un "sì" ovvero ad un "no", "con l'effetto, in caso di conoscenza solo parziale dei vari prodotti ivi indicati, di dover inserire una risposta in ogni caso non pienamente veritiera" (**Decisioni 1642, 4571**). Del pari, non risulta improntato a canoni di corretta profilatura il questionario composto da domande estremamente generiche, non tarate sui singoli prodotti (**Decisione 2002**).

**69.** In caso di rapporti cointestati, la scelta di uno solo dei cointestatari come soggetto di riferimento della profilatura e delle conseguenti verifiche di appropriatezza e adeguatezza, può essere ritenuta legittima a condizione che sia stata oggetto di un accordo frutto di specifica negoziazione tra le parti e che l'intermediario abbia predisposto, a monte, delle procedure che garantiscano che la citata scelta di uno solo tra i cointestatari sia compiuta su basi oggettive e razionalmente giustificabili. In ogni caso, essa non deve essere tale da pregiudicare in maniera eccessiva gli interessi degli altri investitori contraenti e, in particolare, di quelli in posizione più debole (**Decisioni 220, 3059, 4118**). L'intermediario, in mancanza di un diverso accordo tra i cointestatari, deve profilarli tutti e poi svolgere la relativa valutazione di adeguatezza o appropriatezza tenendo conto del profilo "più conservativo" (**Decisioni 1312, 1603, 1770, 3238, 3921**).

**70.** Gli intermediari sono tenuti ad aggiornare le informazioni necessarie a definire il profilo della clientela, predisponendo procedure interne che definiscano tempistica e modalità di aggiornamento di tali informazioni (**Decisioni 2, 298, 1797**). Pur spettando all'intermediario stabilire la frequenza con cui effettuare gli aggiornamenti dei questionari, questi devono essere tanto più frequenti quanto più elevato è il profilo di rischio dell'investitore e risulta, a maggior ragione, doveroso in presenza di determinati eventi che possono ragionevolmente comportare mutamenti con riguardo al profilo del cliente (ad esempio, il raggiungimento dell'età pensionabile) (**Decisioni 298, 493**).

**71.** L'investitore, con la sottoscrizione del questionario MiFID, assume la paternità delle dichiarazioni ivi contenute e, in forza del *principio di autoresponsabilità*, non può che ritenersi ad esse vincolato; non è, pertanto, sufficiente al ricorrente per porle nel nulla allegare genericamente che l'intermediario le abbia autonomamente predisposte e di essersi egli limitato a sottoscriverle in quanto, proprio in ossequio al richiamato *principio di autoresponsabilità*, il cliente ha l'obbligo di rendersi conto di ciò che sottoscrive e non deve accettare supinamente eventuali comportamenti non corretti dell'intermediario e, soprattutto, deve operare quale parte attiva del processo d'investimento (**Decisioni 20, 590, 2015, 2689, 4388**). Il *principio di autoresponsabilità* trova applicazione, a maggior ragione, quando il rapporto per la prestazione di servizi di investimento si è protratto per un lungo periodo e l'attività di profilatura è stata ripetuta più volte, dato che i clienti, usando l'ordinaria diligenza, sono tenuti a verificare il tenore dei documenti sottoscritti e, ove il profilo tracciato non rifletta adeguatamente la relativa propensione al rischio, a chiedere che lo stesso venga modificato (**Decisioni 1141, 1793, 3708, 4717**).

**72.** La profilatura della clientela non è svolta in modo corretto, e comunque non può essere ritenuto attendibile il profilo che ne emerge, ove le risposte rese nel questionario siano incongruenti rispetto al profilo sintetico di rischio assegnato dall'intermediario (**Decisioni 242, 2115, 3077, 4062**), o in caso di incoerenza interna del quadro informativo che sia desumibile dal questionario (**Decisioni 24, 446, 1138**) oppure dai diversi questionari compilati nel tempo (**Decisione 777**), nonché nelle ipotesi in cui sia ravvisabile un contrasto tra le risultanze del questionario e taluni elementi obiettivi riguardanti il cliente, noti all'intermediario o che comunque quest'ultimo avrebbe potuto e dovuto conoscere (tra questi, età anagrafica, professione esercitata e titolo di studio) (**Decisioni 380, 630, 2185, 3264, 4083**).

**72.1.** L'utilizzo da parte degli intermediari di uno specifico algoritmo ai fini dell'assegnazione del profilo non costituisce assoluta garanzia di attendibilità del relativo risultato, dovendosi evitare, sul punto, apriorismi e presunzioni, in quanto l'attendibilità del risultato della profilatura va guardato *a posteriori*, a prescindere dal metodo impiegato per produrlo. Ove il risultato sia inattendibile, anche il metodo ben potrebbe essere considerato errato con conseguente addebito di responsabilità all'intermediario che, in ragione della sua libertà di organizzazione, può senz'altro legittimamente scegliere di utilizzare un algoritmo ma risponde del relativo utilizzo, analogamente a quanto avviene nel caso di illecito dei propri ausiliari (**Decisione 2471**).

**72.2.** L'intermediario è chiamato ad *"adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni raccolte sui clienti siano affidabili e, in particolare, non dovrebbe fare indebito affidamento sulle autovalutazioni dei clienti in relazione alle loro conoscenze, esperienze e situazione finanziaria"* ed è tenuto a svolgere verifiche, anche eventualmente sintetiche ed induttive, in presenza di elementi oggettivi tali da revocare in dubbio la corrispondenza al reale profilo del cliente delle informazioni riportate nel questionario e da far propendere per l'attribuzione di profili necessariamente *"meno evoluti"* e *"più conservativi"* (**Decisioni 10, 1333, 1851, 3082**).

**73.** L'attività di profilatura di clienti di età avanzata deve essere svolta con particolare cura e attenzione, se del caso anche adottando presidi particolari. Tale principio rappresenta specificazione del generale dovere civilistico di comportarsi con correttezza nell'attuazione del rapporto obbligatorio (**Decisione 3275**). Una procedura di profilatura che assegni un ruolo estremamente rilevante al consulente - che, ad esempio, provvede ad immettere le risposte, rese solo verbalmente dal cliente, nel tool informatico - rischia di creare, appunto per investitori più vulnerabili, un'eccessiva dipendenza dal consulente, rendendoli più facilmente esposti al rischio che alcune risposte possano essere erroneamente apprezzate dal primo, con una sostanziale alterazione del profilo, che i clienti potrebbero poi non essere del tutto in grado di intercettare in sede di firma del questionario anche per quella naturale tendenza, propria delle persone non più giovani, a essere naturalmente più remissive, a non formulare rilievi e a sottoscrivere passivamente quanto viene loro sottoposto, e comunque a prestare minore attenzione al testo poi effettivamente compilato (**Decisione 2998**).

**74.** Configura un utilizzo *"opportunistico"* della profilatura la c.d. riprofilatura del cliente da parte dell'intermediario in occasione di un nuovo investimento (**Decisioni 500, 1032, 1268, 2997, 4118**) o a seguito di una valutazione di adeguatezza con esito negativo (**Decisioni 967, 4139**), da cui è conseguita una *"revisione al rialzo"* del profilo di rischio, pur in assenza di adeguati elementi a supporto. Analogamente, va ritenuto meramente strumentale all'esecuzione degli investimenti, il susseguirsi, anche in un breve arco temporale, di plurime profilature con assegnazione di profili di rischio progressivamente più alti, pur restando immutate le caratteristiche personali e finanziarie del cliente (**Decisione 873**).

## LA VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

**75.** Il comportamento dell'intermediario che, constatata ad esito della relativa verifica la non adeguatezza di un'operazione, riproponga, nel volgere di un breve lasso temporale, la medesima operazione ad *"iniziativa cliente"* - procedendo alla sua esecuzione in regime di appropriatezza (eventualmente a fronte dell'incarico del cliente di dare comunque corso all'operazione) - costituisce un adempimento solo formale degli obblighi su di esso incombenti, in quanto tale *modus operandi* non consente al cliente di poter disporre del tempo sufficiente per poter acquisire le informazioni necessarie per superare in modo consapevole il vincolo di inadeguatezza e induce a dubitare della stessa spontaneità e autenticità dell'*"iniziativa del cliente"*, indotta, piuttosto, dall'intermediario attraverso una condotta opportunistica volta ad eludere i doveri in materia di valutazione di adeguatezza (**Decisioni 61, 946, 1711, 4298**).

**76.** Per adempiere correttamente ai propri doveri, l'intermediario è tenuto a valutare non soltanto l'adeguatezza delle singole operazioni, ma anche degli investimenti complessivamente effettuati dal cliente, al fine di evitare l'eccesso di concentrazione di titoli del medesimo emittente nel portafoglio del cliente (**Decisioni 262, 2044, 2185, 3058**).

**77.** Nel caso di investimento in una polizza assicurativa *unit linked* che prevede che ad un primo versamento ne seguano altri negli anni successivi, l'intermediario non si può limitare a valutare l'adeguatezza dell'investimento solo nel momento iniziale in cui è stato eseguito il primo versamento, ma deve sottoporlo a successive verifiche, onde valutare nuovamente l'adeguatezza dell'investimento complessivo anche con riferimento al profilo dell'eccesso di concentrazione (**Decisione 3030**).

**78.** L'intermediario può esperire la valutazione di adeguatezza basata esclusivamente su una logica di portafoglio, e non anche sulle singole operazioni, solo ove tale approccio metodologico sia previsto nel contratto quadro disciplinante i rapporti tra le parti (**Decisioni 546, 1642, 3003, 4449**).

**79.** Nelle operazioni realizzate con l'intervento di un soggetto delegato, l'intermediario – in assenza di specifici accordi con la persona rappresentata in ordine a chi debba essere soggetto alla valutazione di adeguatezza ed in mancanza di specifiche procedure interne volte a disciplinare le modalità pratiche di tale valutazione – deve tenere conto, ai fini di una corretta valutazione di adeguatezza, del livello di conoscenza ed esperienza del delegato (quale soggetto che pone in essere l'operazione) e degli obiettivi d'investimento e della situazione finanziaria del delegante (soggetto nella cui sfera giuridica ricadono gli effetti dell'operazione) (**Decisioni 76, 375, 1722, 1768, 3300**).

## LA VALUTAZIONE DI APPROPRIATEZZA

**80.** Per assolvere correttamente ai propri doveri, l'intermediario non può limitarsi a rilevare la non appropriatezza di un'operazione senza rappresentare all'investitore, in modo puntuale e compiuto, le relative ragioni, in quanto la mancata esplicitazione dei motivi di inappropriata non consente al cliente di valutare con piena consapevolezza il giudizio dell'intermediario in funzione della conseguente decisione di dare o meno seguito all'investimento (**Decisioni 393, 1712, 4546**).

**81.** In caso di operazioni di investimento effettuate tramite piattaforme di *trading on line*, la circostanza che il cliente si avvalga di strumenti telematici per disporre le operazioni di investimento non può avere tra i suoi effetti quello di giustificare un abbassamento della sua soglia di tutela. Pertanto, un ordine impartito via internet non esonera l'intermediario dall'assumere le informazioni necessarie per eseguire la valutazione di appropriatezza, né dal fornire all'investitore le informazioni previste dalla normativa di settore (**Decisioni 1507, 3174, 4709**).

**82.** Può ritenersi correttamente svolta la valutazione di appropriatezza in presenza di resoconti non modificabili e relativi a operatività *online* dei clienti, da cui risulti che l'intermediario ha tracciato la verifica di appropriatezza dell'operazione e comunicato il relativo esito negativo al cliente (**Decisioni 2056, 4272**).

**82.1.** Costituisce mezzo idoneo ad assolvere agli obblighi di segnalazione incombenti sull'intermediario, un sistema che richiami l'attenzione del cliente, tramite apposito *pop up*, sul fatto che l'investimento non è appropriato e inibisca l'acquisto se il cliente non dichiara espressamente di volere comunque procedere con l'operazione (**Decisione 328, 2291, 3634**).

## LA DISCIPLINA DEL CONFLITTO DI INTERESSI

**83.** La disciplina di recepimento della Direttiva n. 2004/39/CE (c.d. MiFID I) non pone un divieto di prestazione dei servizi di investimento in presenza di situazioni di conflitto di interessi, bensì detta le regole cui l'intermediario deve conformarsi, in simili fattispecie, per agire in modo trasparente e nel miglior interesse del cliente.

Tali regole si sostanziano nell'obbligo di adottare ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interessi e gestirli, in modo da evitare che incidano negativamente sugli interessi dei clienti, nonché di informare chiaramente i clienti stessi, prima di agire per loro conto, della natura generale e delle fonti dei conflitti, allorché le misure adottate non siano sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nocumento agli interessi dei clienti sia evitato (**Decisioni 1652, 3105**).

**84.** Non è sufficiente, in senso esimente per l'intermediario, la dichiarazione, resa dal ricorrente in sede di stipula del contratto quadro, di aver ricevuto il documento contenente informazioni sulla politica seguita dall'intermediario in materia di conflitto di interessi, in quanto è dovere di quest'ultimo informare l'investitore, prima dell'esecuzione dei singoli ordini, della natura e delle fonti del conflitto di interessi esistente in relazione alla specifica operazione posta in essere (**Decisione 1912**).

**84.1.** Possono ritenersi correttamente assolti da parte dell'intermediario gli obblighi di trasparenza sulla situazione di conflitto di interessi, allorché fornisca al cliente l'informativa sulla natura e sulla fonte del conflitto tramite il modulo d'ordine, debitamente sottoscritto dal ricorrente (**Decisioni 1652, 1909, 3798, 4531**).

## LA GESTIONE INDIVIDUALE DI PORTAFOGLI

**85.** Il servizio di gestione individuale di portafogli si caratterizza per la discrezionalità dell'intermediario nella scelta delle operazioni da compiere per conto dei clienti - sebbene nei limiti dei criteri predeterminati nelle linee di gestione - nonché per il fatto che il cliente-mandante conserva sempre la facoltà di impartire istruzioni vincolanti al gestore (**Decisioni 1095, 1414, 3251, 4071**).

**86.** Caratterizzandosi la prestazione del servizio di gestione individuale di portafogli per un elevato grado di discrezionalità, l'eventuale *mala gestio* dell'intermediario non può desumersi dal semplice fatto che un investimento su uno specifico prodotto abbia fatto registrare delle perdite, con la conseguenza che - salva l'ipotesi che l'investimento contestato non sia coerente con il programma e la strategia di investimento proprie della gestione prescelta - per affermare la responsabilità dell'intermediario non è sufficiente allegare il carattere non opportuno o non ragionevole della singola scelta di investimento operata nell'ambito della gestione, ma occorre piuttosto allegare che è stata la gestione complessivamente intesa a non essere stata oggetto di adeguata ponderazione e a non essersi svolta secondo un ordinato processo interno di valutazione, anche di tipo istruttorio (**Decisioni 401, 1760, 3695**).

**87.** Le risposte rese dal cliente in occasione della profilatura non possono costituire istruzioni vincolanti che limitano la discrezionalità dell'intermediario nella gestione di portafogli in quanto, diversamente opinando, si riconoscerebbe al cliente la possibilità di azzerare completamente - tramite l'espressione delle proprie preferenze sulla propensione al rischio e la tollerabilità delle perdite rese nel questionario - il rischio di un andamento negativo della gestione complessivamente intesa, vale a dire il rischio tipico che caratterizza tale tipologia di servizio e che nessun processo di selezione dei singoli strumenti finanziari da inserire in portafoglio, per quanto efficientemente organizzato, può mai del tutto eliminare (**Decisioni 3054**).

**88.** L'intermediario collocatore di una gestione patrimoniale non è obbligato a consegnare ai clienti un rendiconto finale di gestione ulteriore rispetto a quello predisposto dalla SGR (**Decisione 2969**).

## LA PRESTAZIONE DEI C.D. SERVIZI ESECUTIVI

**89.** Gli obblighi informativi sulle caratteristiche e i rischi dello strumento finanziario oggetto dell'investimento non vengono meno nelle ipotesi in cui l'intermediario presti i servizi di investimento c.d. esecutivi - quali la ricezione e trasmissione di ordini, il collocamento e la negoziazione per conto proprio - trattandosi di obblighi che gravano sull'intermediario indipendentemente dal tipo di servizio prestato (**Decisioni 1665, 3829**).

**90.** È escluso che l'intermediario possa dare corso ad un ordine in modalità di c.d. *execution only* - modalità semplificata di svolgimento dei servizi di esecuzione o ricezione e trasmissione di ordini, che consente di non effettuare la verifica di appropriatezza - in presenza di strumenti finanziari complessi, quali un ETC (*Exchange Traded Commodity*) (**Decisione 1722**), o un'obbligazione subordinata (**Decisioni 1892, 2172**).

**91.** Nell'ambito del servizio di esecuzione di ordini, pur non essendo l'intermediario tenuto a garantire il perfezionamento degli ordini di vendita impartiti dai propri clienti, incombe comunque su di lui l'obbligo di elaborare delle procedure che, nell'ottica di assicurare una corretta esecuzione degli ordini, identifichino la strategia di esecuzione e di trasmissione degli ordini stessi per ottenere il miglior risultato possibile per i loro clienti, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla rapidità e alla probabilità di esecuzione e di regolamento, alle dimensioni, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione (c.d. obbligo di *best execution*) (**Decisioni 1908, 4594**).

**92.** Nell'ambito del servizio di ricezione e trasmissione o di esecuzioni di ordini, lo strumento di gestione del rischio rappresentato dal c.d. *stop loss* (ossia da quel meccanismo che, al verificarsi, sul mercato di riferimento, di scambi pari o inferiori ad un certo prezzo, genera ordini di vendita degli strumenti finanziari per limitarne le perdite) non garantisce di per sé all'investitore la realizzazione della vendita al valore-parametro indicato nell'ordine, in quanto il raggiungimento di quel parametro di prezzo nel mercato di riferimento rappresenta solo l'avveramento della condizione che obbliga l'intermediario a eseguire l'ordine, mentre altra cosa è la vendita che, avvenendo "a mercato", resta pur sempre esposta al rischio che - una volta avveratasi la condizione a cui l'ordine deve essere eseguito - l'andamento delle negoziazioni determini l'assenza di una domanda in acquisto a quello stesso prezzo e la realizzazione della vendita a condizioni deteriori (**Decisioni 1680, 2883**).

**93.** La mancata esecuzione di un ordine di vendita non implica di per sé, necessariamente, un inadempimento dell'intermediario, con la conseguenza che il ricorrente - sul quale grava l'onere di allegare in modo sufficientemente preciso l'inadempimento che egli imputa all'intermediario - non può limitarsi a rilevare la mancata esecuzione dell'ordine, senza anche allegare una motivata e specifica violazione del quadro normativo di settore commessa dall'intermediario nella trattazione dell'ordine rimasto ineseguito **(Decisioni 1518, 3049, 4863)**.

**94.** In ossequio al dovere di svolgere i propri servizi perseguendo il miglior interesse del cliente e con il dovuto grado di diligenza, l'intermediario - in caso di ricezione di ordini che presentino delle irregolarità sanabili o che non risultino corredati da tutta la necessaria documentazione - è tenuto ad attivarsi al fine di consentire al cliente di regolarizzare tempestivamente gli ordini, con la conseguenza che, in caso contrario, il ritardo nella relativa esecuzione è riconducibile nell'alveo delle sue responsabilità **(Decisioni 3289, 4498)**.

**95.** Laddove i servizi di esecuzione di ordini o di negoziazione vengono prestati mettendo a disposizione dei clienti piattaforme di *trading online*, gli intermediari, ai fini dell'adeguato assolvimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento, sono tenuti a dotarsi sia di presidi organizzativi e piattaforme efficienti e funzionanti - e, in particolare, di sistemi informativi interni adeguati e tali da garantire, tenuto conto dei volumi delle transazioni disposte, il rispetto dell'obbligo di eseguire con tempestività gli ordini impartiti dai clienti e la funzionalità e continuità del servizio prestato - sia di adeguate procedure e risorse per far fronte ad eventuali "cadute" (anche temporanee) del sistema automatizzato, prevedendo strumenti alternativi, efficaci e strutturati, che consentano alla clientela di comunque proseguire l'operatività **(Decisioni 1557, 3161, 4107)**.

**95.1.** L'eventuale impossibilità per la clientela di operare tramite la piattaforma di *trading online* non integra un inadempimento dell'intermediario quando ciò discenda dalla necessità di ottemperare a prescrizioni dell'Autorità di vigilanza (tra cui, ad esempio, il divieto, in determinati periodi, di compiere specifiche operazioni)(Decisione 1718), mentre non può ritenersi corretto un "blocco del servizio" che non dipenda da un'impossibilità tecnica oggettiva, bensì da una scelta dell'intermediario che abbia illegittimamente precluso al cliente di chiudere una posizione **(Decisione 1481)**.

**96.** Posto che anche i clienti che operano *online* devono attenersi alle regole di comune diligenza, è censurabile la condotta di quegli investitori che avvalendosi del canale digitale pongono autonomamente in essere per lunghi periodi e con sistematicità, spesso giornaliera, operazioni d'investimento in strumenti rischiosi e, ignorando la valenza segnaletica delle perdite via via maturate, si dolgono solo successivamente e spesso a distanza di molto tempo di presunti inadempimenti della normativa di settore da parte dell'intermediario, con l'intento evidentemente di scaricare sulla controparte gli effetti dannosi del loro operare **(Decisioni 1903, 2547, 4354)**.

## **LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI**

**97.** Ai sensi dell'art. 1838 c.c., il depositario in amministrazione di titoli ha l'obbligo di mettere in condizione il depositante di esercitare i diritti inerenti ai titoli depositati e, in questa prospettiva, come testimonia il richiamo (da intendersi peraltro come solo esemplificativo) all'obbligo di richiedere istruzioni con riferimento all'esercizio dei diritti di opzione in relazione alle azioni depositate, esso è obbligato a informare il depositante delle vicende che interessano la struttura finanziaria dell'emittente i titoli oggetto di deposito, che implicano operazioni aventi ad oggetto questi ultimi, e



dunque a comunicargli tutte le informazioni utili e necessarie affinché il depositante possa decidere in piena autonomia circa le proprie scelte di investimento (**Decisioni 1979, 2246**).

**98.** L'intermediario che presta servizi d'investimento è obbligato a informare il cliente non solo della possibilità di aderire ad un aumento di capitale, come espressamente previsto dall'art. 1838 c.c., ma anche della possibilità di aderire ad un'offerta pubblica di scambio relativa a titoli in custodia e dei termini per aderirvi (**Decisioni 2371, 3646**); tale obbligo, tuttavia, non si estende fino a comprendere le modalità concrete di adesione all'offerta, rimanendo a carico del depositante l'onere di informarsi sulle modalità operative necessarie per l'esercizio dei propri diritti (**Decisione 3121**).

**99.** La disposizione di cui all'art. 1838 c.c. - la quale prevede espressamente che, *"in mancanza di istruzioni, i diritti di opzione devono essere venduti"* - non può essere superata da un'informativa di segno contrario con cui il depositario, in violazione della norma sopra indicata, comunichi al depositante che, in assenza di specifiche istruzioni, i diritti saranno *"scaricati"* in quanto privi di valore (**Decisione 2296**).

**100.** L'intermediario che detiene in deposito azioni di un cliente ha l'obbligo di informarlo della convocazione dell'assemblea dei soci per deliberare sul raggruppamento delle azioni, trattandosi di un'operazione di natura straordinaria che può incidere sui diritti del cliente (**Decisione 3182**).

**101.** L'intermediario depositario ha l'obbligo di curare la riscossione dei dividendi e di verificare che gli stessi siano effettivamente corrisposti secondo le modalità contrattualmente previste (**Decisione 2944**).

## L'OFFERTA FUORI SEDE

**102.** Come ritenuto anche dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza n. 13905 del 3 giugno 2013, il diritto di recesso accordato all'investitore dall'art. 30 del TUF e la previsione di nullità dei contratti conclusi fuori sede che non esplicitino tale diritto, trovano applicazione non solo quando la vendita dello strumento finanziario sia avvenuta nell'ambito dei servizi di collocamento o di gestione di portafogli, ma anche quando essa sia avvenuta nell'ambito di un servizio diverso qualora ricorra la stessa esigenza di tutela, ossia quella di evitare che l'investitore, *"colto di sorpresa"*, non abbia modo di ponderare benefici e rischi dell'operazione e possa risolversi a un investimento non sufficientemente meditato (**Decisioni 1022, 2129, 2903**).

**102.1.** In linea con quanto precisato nella sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13905 del 3 giugno 2013, il diritto di recesso previsto dall'art. 30 del TUF non riguarda il contratto quadro ma si riferisce esclusivamente alle singole operazioni disposte in esecuzione dello stesso (**Decisioni 1610, 2547, 4646**).

**103.** La conclusione di operazioni a seguito dello scambio di *e-mail* tra investitore e intermediario (**Decisione 1633**) e la negoziazione di ordini impartiti tramite sistemi telematici che richiedono l'utilizzo di credenziali assegnate al cliente (**Decisioni 1856, 2050, 2653, 3796**), non configurano un'offerta fuori sede con la conseguenza che, in tali casi, non si applica la disciplina di protezione prevista dall'art. 30 del TUF.

**104.** La responsabilità solidale dell'intermediario per i danni arrecati dal consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede prescinde dalla sussistenza dell'elemento della colpa nella sorveglianza

sull'attività del consulente, essendo sufficiente - ai fini della relativa configurabilità - la ricorrenza di un rapporto di "necessaria occasionalità" tra fatto illecito del consulente e incombenze affidategli, ravvisabile - in linea con gli orientamenti espressi dalla giurisprudenza di legittimità - "in tutte le ipotesi in cui il comportamento di questi rientri nel quadro delle attività funzionali all'esercizio delle incombenze di cui è investito" (Cass. 24 febbraio 2016, n. 3625; cfr. anche Cass. 31 luglio 2017, n. 18928) **(Decisioni 1506, 2896, 3700)**.

**104.1.** Il rapporto di "necessaria occasionalità" tra l'illecito perpetrato dal consulente abilitato all'offerta fuori sede e l'esercizio delle funzioni al medesimo assegnate dall'intermediario può ritenersi sussistente quando la condotta scorretta venga posta in essere dal consulente tramite i sistemi informatici e gli applicativi dell'intermediario **(Decisione 1673)**, ovvero grazie alla disponibilità o tramite l'utilizzo di moduli riconducibili all'intermediario **(Decisioni 1781, 2787)** o, ancora, quando le operazioni vengano eseguite presso la sede dell'intermediario con contestuale emissione di documentazione a questo riconducibile **(Decisione 2360)** e, comunque, quando il consulente si presenti al cliente nella veste di consulente abilitato all'offerta fuori sede per conto dell'intermediario **(Decisioni 2896, 3373)**.

## IL RISARCIMENTO DEL DANNO

**105.** In caso di accertata responsabilità dell'intermediario per violazione delle regole di condotta, il risarcimento del danno spettante al cliente è quantificabile in misura pari alla differenza tra il valore dell'investimento all'atto dell'acquisto o della sottoscrizione e quanto eventualmente ricavato dalla sua successiva alienazione, ovvero quanto si sarebbe potuto ricavare dalla sua alienazione tempestiva al tempo in cui il cliente si è reso conto - o avrebbe dovuto rendersi conto usando l'ordinaria diligenza - della reale rischiosità o dell'inadeguatezza dell'investimento, salvo che il cliente si trovasse nell'impossibilità di diritto o di fatto di rivendere lo strumento finanziario **(Decisioni 21, 254, 1844, 3260, 4832)**.

**106.** Qualora il ricorrente risulti dotato di particolare esperienza e avvedutezza in materia di strumenti finanziari, attestata dalla sua elevata operatività in strumenti finanziari e confermata anche dal titolo di studio conseguito o dalla professione esercitata, particolari circostanze quali, ad esempio, l'eco mediatica di alcune vicende o il carattere pubblico delle informazioni riguardanti emittenti quotati devono essere interpretate dall'investitore come segnali sintomatici dell'elevato livello di rischio progressivamente assunto mantenendo l'investimento **(Decisioni 1103, 1793, 3871)**.

**107.** Nel caso in cui il ricorrente si sia trovato nell'impossibilità giuridica o materiale di disinvestire (circostanza ricorrente nei casi di strumenti finanziari illiquidi), egli ha diritto di vedersi risarcito anche della perdita di valore dell'investimento verificatasi dopo la data in cui si è reso conto della reale rischiosità o della inadeguatezza del titolo e sino al tempo della liquidazione del danno **(Decisioni 71, 235, 2819, 3739)**.

**108.** Il danno connesso alla sottoscrizione di obbligazioni, anche subordinate, ancora in possesso del ricorrente non è risarcibile, per carenza del requisito dell'attualità, nel caso in cui non sussistano elementi atti a dimostrare, anche solo per presunzioni, che il loro valore sia divenuto inferiore a quello di acquisto ovvero che vi siano, alla data della pronuncia, segnali prodromici di un possibile mancato rimborso delle obbligazioni alla relativa scadenza **(Decisioni 127, 463, 1775, 3248, 3844)**.

**109.** L'azzeramento dei titoli di un emittente sottoposto a liquidazione coatta amministrativa costituisce elemento di per sé sufficiente a far ritenere sussistente il requisito dell'attualità del danno lamentato dal ricorrente, da liquidarsi in misura pari al capitale originariamente investito (**Decisioni 60, 967, 2080, 3211, 3797**).

**110.** In applicazione del principio della *compensatio lucri cum damno*, dalla somma corrispondente al danno sofferto va detratto quanto l'investitore ha ricavato dall'investimento a titolo di dividendi o cedole (**Decisioni 150, 1149, 2146, 2155, 3633, 3802**).

**110.1.** Nel novero delle utilità detraibili dal risarcimento del danno, in ragione del principio della *compensatio lucri cum damno*, non possono essere fatti rientrare gli eventuali benefici fiscali ottenuti dai clienti in virtù delle minusvalenze generatesi a seguito del trasferimento dei titoli in perdita tra diversi depositi; in questi casi, infatti, il soggetto che deve risarcire il danno (ossia l'intermediario resistente nel procedimento avanti l'ACF) non è lo stesso soggetto tenuto alla prestazione dello sgravio fiscale che rappresenta un'attribuzione patrimoniale ben diversa da quella propria del risarcimento, non potendosi ravvisare nessun collegamento funzionale tra l'una e l'altra fattispecie (**Decisione 3260**).

**111.** Con riguardo al fenomeno dei c.d. "scavalcati" in caso di prestazione del servizio di ricezione ed esecuzione – relativamente al caso in cui sia configurabile l'inadempimento dell'intermediario all'obbligo di adottare procedure idonee ad assicurare la tempestiva e corretta trattazione ed esecuzione degli ordini di vendita impartiti dai clienti – il danno è da liquidarsi, in via equitativa, tenendo conto della perdita di *chances* per il ricorrente di poter eventualmente liquidare l'investimento, ove l'intermediario avesse posto in essere iniziative funzionali ad una corretta e tempestiva trattazione dell'ordine di vendita (**Decisioni 3, 306, 2104, 2744, 4010**).

**112.** Nelle ipotesi di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale, gli interessi legali sono determinati con decorrenza dalla data di liquidazione del danno, ossia dalla data della decisione, e sino al soddisfo (**Decisioni 766, 1950, 3281, 4805**).

**113.** L'Arbitro può pronunciarsi sulle richieste di "maggior danno" ex art. 1224 c.c. solo nel caso in cui il ricorrente fornisca elementi probatori a supporto dell'esistenza di tale voce di danno e della sua quantificazione (**Decisioni 96, 428, 1723, 2787, 4490**).

**114.** Alla somma riconosciuta a titolo risarcitorio va aggiunta – trattandosi di "debito di valore" – la rivalutazione monetaria dalla data delle operazioni contestate sino alla decisione (**Decisioni 118, 1082, 1585, 2677, 4103**).

**114.1.** La rivalutazione monetaria non può essere applicata alla somma riconosciuta a titolo restitutorio, costituendo l'obbligazione restitutoria un "debito di valuta" soggetto, in quanto tale, al principio nominalistico di cui all'art. 1227 c.c. (**Decisioni 768, 3673**).

## LE INVALIDITÀ E LA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO QUADRO E DELLE OPERAZIONI DI INVESTIMENTO

**115.** L'Arbitro può senz'altro pronunciarsi sulla domanda di nullità del contratto quadro e di singole operazioni di investimento, trattandosi di pronuncia che non ha carattere costitutivo. Inoltre, l'art. 11, comma 9, del Regolamento ACF – nel prevedere che l'eventuale causa di nullità possa essere rilevata anche d'ufficio – consente, *a fortiori*, al Collegio di poter conoscere di domande siffatte quando la relativa domanda è formulata dalla parte (**Decisioni 315, 1204, 1405, 2824, 3797**).

**115.1.** Fermo restando che tra i poteri dell'ACF non rientra quello di adottare decisioni di natura costitutiva, all'Arbitro non è precluso rilevare, in via incidentale, l'eventuale annullabilità o risolubilità del vincolo negoziale e ciò all'unico fine di esaminare ed eventualmente accogliere la domanda restitutoria della somma investita, senza che occorra dunque che il Collegio si pronunci e statuisca anche espressamente sull'annullamento o la risoluzione (**Decisioni 36, 843, 2170, 2170, 4730**).

**116.** Nei contratti quadro relativi alla prestazione di servizi di investimento, il requisito della forma scritta, previsto *ad substantiam* dall'art. 23 del TUF, deve considerarsi rispettato con la redazione per iscritto del contratto e la consegna di un esemplare al cliente, senza che sia necessaria la sottoscrizione da parte dell'intermediario (contratto c.d. "monofirma"), poiché la predetta nullità è ascrivibile alla categoria delle nullità C.D. di protezione previste a tutela del contraente in quanto beneficiario di una tutela rafforzata che, quindi, viene meno nell'ipotesi in cui sia mancante specificamente la firma di quest'ultimo (**Decisioni 96, 323, 2111, 2770**).

**117.** Il requisito della forma scritta può essere soddisfatto anche attraverso lo scambio di atti, entrambi firmati da ciascuna parte contraente, recanti rispettivamente la proposta e l'accettazione del servizio di investimento, atteso che l'art. 23 del TUF non preclude la possibilità che il contratto si perfezioni secondo il procedimento disciplinato dall'art. 1326 c.c. (**Decisioni 1405, 4358**).

**117.1.** Il contratto quadro può ritenersi regolarmente concluso in forma scritta nel caso di produzione del documento di accettazione della proposta contrattuale, tenuto altresì conto della dichiarazione resa dal ricorrente, e contenuta nel relativo frontespizio, di aver ricevuto copia delle condizioni generali contenenti le norme che regolano il rapporto (**Decisioni 1856, 2873, 4434**), nonché nel caso in cui tutte le informazioni pertinenti, sebbene non contenute in un unico modulo contrattuale, siano riportate in modulistica accessoria, ove debitamente richiamata in atti sottoscritti dal cliente (**Decisioni 1633, 2873, 4674**).

**117.2.** Coerentemente con quanto rilevato dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza n. 1653 del 23 gennaio 2018, - il vincolo di forma del contratto va inteso in chiave funzionale (e non come mero dato strutturale) e assume una connotazione "composita", in cui deve essere riconosciuto un ruolo formale anche alla *traditio* di un "esemplare" del contratto, inteso come documento in uno con il suo contenuto (**Decisioni 1661, 3484**).

**117.3.** Il requisito della forma scritta richiesto dalla legge per la validità del contratto quadro non si estende automaticamente a qualsiasi accordo ad esso collegato, con la conseguenza che - in presenza di un valido contratto quadro - il fatto che non sia stato concluso per iscritto anche il contratto relativo all'operatività *on line* in esso richiamato non è di per sé sufficiente per affermare la nullità delle operazioni disposte per via telematica (**Decisioni 2765, 3378**).

**117.4.** Analogamente, la circostanza che per l'esecuzione delle operazioni aventi ad oggetto strumenti derivati le parti abbiano previsto la necessità della sottoscrizione di un accordo aggiuntivo non comporta di per sé che, in sua mancanza, le operazioni eseguite siano affette da nullità. Ciò in quanto la clausola del contratto quadro che esclude dall'ambito degli ordini, che l'intermediario si impegna ad eseguire a valere su di un contratto quadro pure validamente concluso, quelli aventi ad oggetto strumenti derivati se tra le parti non è stato sottoscritto anche un espresso accordo in tal senso, ha solo la funzione di definire *ex ante* l'oggetto del mandato (affidato all'intermediario con il contratto quadro) a eseguire ordini di investimento, comportando che eventuali operazioni su strumenti derivati eseguite in assenza della sottoscrizione di tale accordo aggiuntivo debbono essere considerate come compiute dall'intermediario eccedendo i limiti del mandato ricevuto; in ogni caso, gli atti eccedenti i limiti del mandato non sono mai nulli, bensì inefficaci restando in via di principio a carico del mandatario e con possibilità per il mandante di ratificarli (**Decisione 2786**).

**117.5.** Di converso, la stipula per iscritto di un apposito accordo per le operazioni su strumenti derivati non fa venir meno la necessità di concludere anche un contratto quadro in forma scritta, non potendosi il primo accordo identificarsi con il secondo. L'accordo relativo all'operatività in strumenti finanziari derivati si limita, infatti, a definire le condizioni normative di tali tipi di operazione che possono essere concluse direttamente tra le parti e assolve, quindi, una funzione specifica, non identificabile con quella del contratto quadro ex art. 23 del TUF funzionale, invece, a creare la cornice entro cui si deve inscrivere l'agire dell'intermediario e a definire obblighi e diritti delle parti nell'ambito della più ampia e generale prestazione dei relativi servizi. Ne deriva che, in mancanza di un contratto quadro in forma scritta, le operazioni realizzate su strumenti derivati sono da considerarsi inefficaci, ancorché consti la presenza di un apposito accordo disciplinante l'operatività in tale tipologia di strumenti (**Decisione 2827**).

**118.** La mancanza di un valido contratto quadro d'intermediazione finanziaria comporta che l'investitore abbia eseguito le operazioni d'investimento in assenza di un valido rapporto di mandato. Ciò ha quale effetto che esse rimangono - salvo che il mandante non le abbia poi ratificate - a carico dell'intermediario, tenuto dunque a restituire la somma investita dal cliente, senza poter trattenere i frutti eventualmente incassati *medio tempore* dal cliente stesso (**Decisioni 309, 532, 1815, 3292, 3783**).

**119.** In caso di accertata nullità del contratto quadro per difetto di forma scritta, è legittimo l'uso "selettivo" della nullità da parte dell'investitore, ossia di un'azione tendente a far dichiarare l'inefficacia solo di alcuni ordini di investimento disposti a valere su tale contratto e non di tutti. In linea con gli orientamenti al riguardo resi dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 28314 del 4 novembre 2019, se, per un verso, il cliente ben può selezionare, tra i diversi investimenti compiuti a valere sul contratto quadro nullo, solo quelli per sé pregiudizievoli al fine di farli dichiarare *tamquam non esset*, per altro verso, l'intermediario deve considerarsi titolare di un'eccezione qualificabile come di buona fede, idonea a paralizzare gli effetti restitutori dell'azione di nullità selettiva nella misura in cui il cliente, attraverso gli ordini non contestati, abbia ottenuto dei profitti (**Decisioni 2127, 2944, 3801**).

**119.1.** Spetta all'intermediario eccepire l'eventuale uso selettivo della nullità del contratto e, per paralizzare la pretesa restitutoria del ricorrente, deve almeno allegare che l'operatività complessiva, eseguita sulla base del contratto nullo, elide la perdita lamentata dal ricorrente stesso (**Decisione 2393**).

**120.** Il requisito della forma scritta, richiesto a pena di nullità dall'art. 23 del TUF, va riferito al contratto quadro e non anche alle singole operazioni di investimento per le quali la legge non contempla analogha espressa previsione. Nondimeno, se le parti hanno convenuto per iscritto di adottare una determinata forma per la futura conclusione di un contratto, si presume che la forma scritta sia stata voluta per la validità di questo **(Decisioni 1803, 3936)**. Non è, invece, ravvisabile alcuna nullità per violazione della forma convenzionale stabilita dalle parti, ai sensi dell'art. 1352 c.c., laddove il regolamento contrattuale preveda la possibilità di conferire ordini di investimento anche in forme diverse da quella scritta **(Decisioni 1900, 3048, 4486)**.

**121.** Nei casi in cui sia presente un contratto quadro validamente stipulato tra le parti, l'eventualità che un singolo ordine di acquisto di strumenti finanziari sia stato eseguito dall'intermediario in assenza di evidenze di un'espressa volontà del cliente di impartirlo, non impedisce a quest'ultimo di ratificare successivamente l'attività di investimento posta in essere dall'intermediario, e ciò anche per fatti concludenti, quali la percezione dei frutti maturati sugli strumenti finanziari oggetto di contestazione **(Decisioni 2424, 2425, 4674)**.

**122.** La violazione degli obblighi di condotta gravanti sull'intermediario nella prestazione di servizi di investimento (ad esempio, la violazione dei doveri di informazione, della disciplina in materia di conflitto di interessi o delle regole in materia di valutazione di adeguatezza e appropriatezza) non determina di per sé la nullità delle operazioni, ma può dare luogo solo al risarcimento del danno a carico dell'intermediario **(Decisioni 389, 1720, 3011, 3739)**.

**123.** È nullo per assenza di causa, ovvero per non essere destinato ad assolvere ad alcuna funzione meritevole di tutela, il contratto di *Interest Rate Swap* che non risulti idoneo, per come l'operazione è stata in concreto costruita, ad assolvere, almeno in astratto e al momento della stipula (prospettiva *ex ante*), alla prefigurata finalità di copertura. Lo strumento deve ritenersi idoneo ad assolvere alla predetta finalità e, conseguentemente, a perseguire un interesse concretamente meritevole di tutela, in presenza di quella "elevata correlazione tra le caratteristiche tecnico finanziarie (scadenza, tasso d'interesse, tipologia, ecc.) dell'oggetto della copertura e dello strumento finanziario utilizzato", richiesta dalla Comunicazione Consob n. DI/99013791 del 26 febbraio 1999 **(Decisioni 315, 1286, 1566, 2174, 3791)**.

**123.1.** La mancata indicazione del *mark to market* (o *fair value*) del contratto di *Interest Rate Swap*, pur potendo rilevare ai fini della verifica del corretto assolvimento da parte dell'intermediario dei propri obblighi informativi, non integra una causa di nullità del contratto derivato per indeterminatezza dell'oggetto, non costituendo il predetto valore un elemento essenziale del contratto **(Decisioni 315, 1286, 1566, 2117, 3520)**.

## LA CORREZIONE DELLE DECISIONI

**124.** Il procedimento di correzione della decisione previsto dall'art. 17 del Regolamento ACF è finalizzato a porre rimedio a un errore materiale o, al più, ad un c.d. **errore di percezione** dei fatti o delle risultanze del procedimento che risultino *ictu oculi* dagli atti e dalle difese e non può essere impiegato come un mezzo volto sostanzialmente a denunciare pretesi errori di apprezzamento dei fatti, ovvero errori di giudizio, anche nell'applicazione delle norme giuridiche confacenti al caso, e dunque come un mezzo sostanzialmente di gravame della decisione resa dall'Arbitro **(Decisioni 2040, 2886, 3889)**.

**124.1.** Sono riconducibili nel novero degli “errori materiali” gli errori di mero calcolo nella quantificazione del danno, anche laddove originati da una valorizzazione dei singoli elementi che concorrono alla sua determinazione (capitale investito, eventuali dividendi e rimborsi, rivalutazione monetaria) difforme rispetto alle evidenze disponibili (**Decisioni 1657, 2284, 5069**).

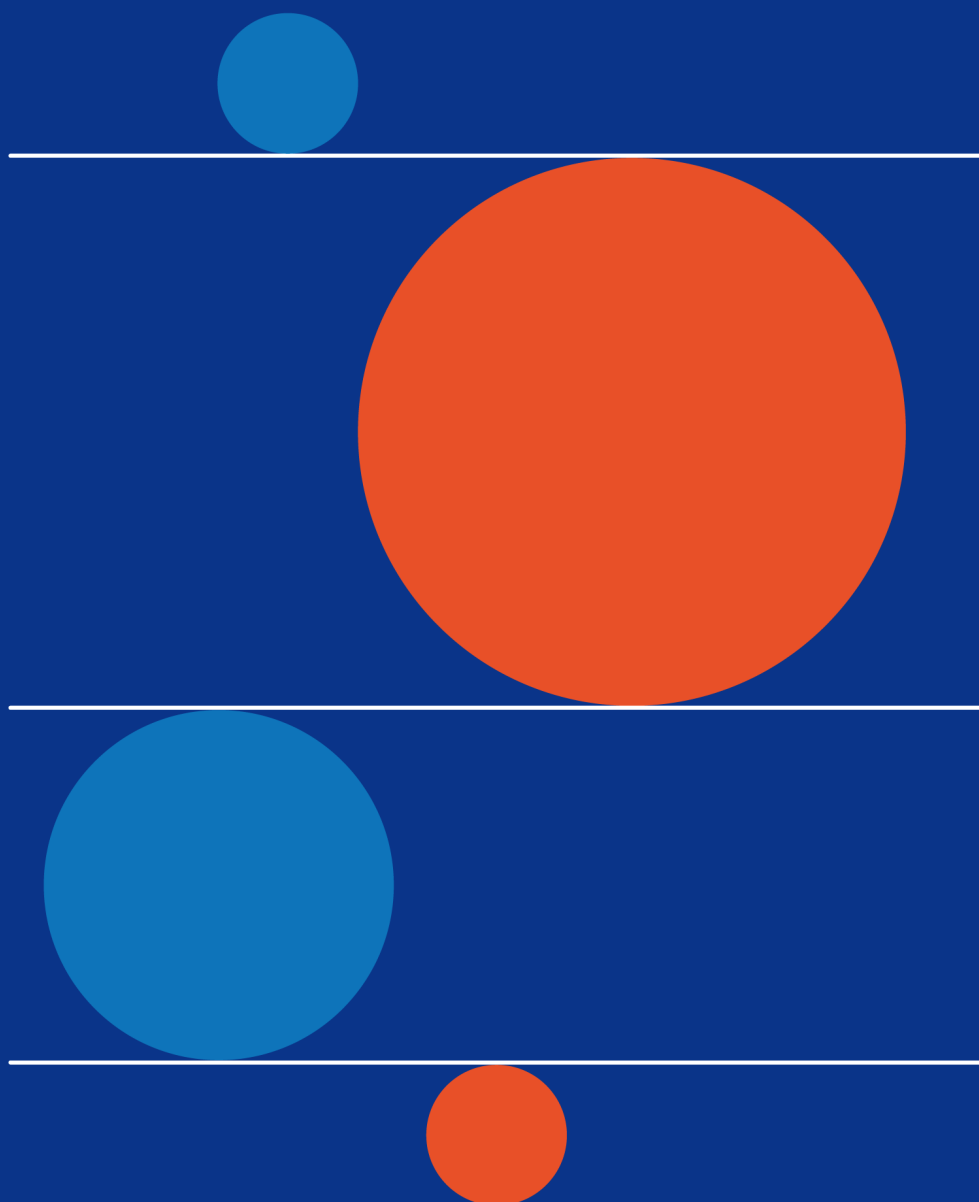
**124.2.** Sono insuscettibili di essere scrutinate ai sensi dell’art. 17 del Regolamento ACF le richieste in cui le parti si dolgono di pretesi “errori di giudizio” commessi, esemplificativamente, nell’interpretazione, valutazione e qualificazione giuridica di determinati fatti e documenti; nell’interpretazione delle norme; nella qualificazione della domanda; nel ragionamento svolto dal Collegio in merito alla sussistenza del nesso causale o all’applicabilità dell’art. 1227 c.c.; nell’applicazione di un determinato criterio per la quantificazione del danno. In tali casi, infatti, le istanze di correzione si risolvono in vere e proprie richieste di riesame nel merito di questioni già affrontate e decise dall’Arbitro in senso sfavorevole per la parte istante (**Decisioni 1657, 2087, 2632, 2943, 3582, 4130**).

**125.** Dal momento che le decisioni dell’Arbitro non possono che basarsi sulle allegazioni e sui documenti prodotti dalle parti nel corso del procedimento (art. 15, comma 2, del Regolamento ACF), non possono essere accolte richieste di correzione basate sulla produzione di documenti nuovi, non noti al Collegio al momento della decisione e che la parte avrebbe potuto produrre in pendenza dell’istruttoria procedimentale, risolvendosi in tal caso l’istanza di correzione nel tentativo di porre tardivamente rimedio a carenze di allegazione e di prova (**Decisioni 1685, 2040, 3021, 3026, 3889, 4532**).

**126.** Stante la delibera Consob n. 19700 del 3 agosto 2016 (contenente disposizioni organizzative e di funzionamento dell’ACF) e, in particolare, l’art. 8, comma 2, secondo cui la decisione del Collegio contiene “una sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi”, non possono essere accolte le richieste di correzione in cui viene lamentata la mancata assunzione di una decisione su una circostanza che non è stata pretermessa per errore, ma in quanto ritenuta dal Collegio non risolutiva ai fini dell’assunzione della decisione (**Decisioni 1755, 2789, 3706**).







### L'ACF è un *Alternative Dispute Resolution System*

### ...composto da un Collegio e da una Segreteria tecnica

L'Arbitro per le Controversie Finanziaria è un organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra risparmiatori ed intermediari.

Appartiene alla famiglia delle ADR (*Alternative Dispute Resolution*), vale a dire organismi che hanno il compito di assicurare **una rapida ed agevole soluzione delle controversie** tra consumatori e imprese in modo tendenzialmente gratuito e al di fuori delle aule dei tribunali.

Si tratta, dunque, di strumenti complementari più che alternativi al giudice, che non vogliono imporre ma persuadere, convincendo di volta in volta che quella proposta è la migliore soluzione della controversia insorta.

L'ACF si compone di un Collegio e di una Segreteria tecnica.

Il **Collegio** è l'organo che decide sui ricorsi: è formato da cinque membri, di cui tre (compreso il Presidente) nominati direttamente dalla Consob, gli altri due su designazione, rispettivamente, delle associazioni di categoria degli Intermediari e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Sono nominati, inoltre, membri supplenti, non solo per assicurare il regolare e continuo funzionamento del Collegio in presenza di situazioni di assenza/impedimento dei membri effettivi, ma anche per far fronte a picchi di operatività.

L'incarico ha durata quinquennale per il Presidente e triennale per gli altri membri e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati, rispettivamente, membri effettivi e Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il componente può essere nuovamente nominato.

<https://www.acf.consob.it/web/guest/chi-siamo/il-collegio>

La **Segreteria tecnica** è l'unità organizzativa della Consob che fornisce il supporto tecnico e organizzativo al Collegio per consentire l'ordinato svolgimento dei procedimenti e delle attività a ciò strumentali. Assicura l'adeguato ed efficiente svolgimento delle istruttorie relative ai ricorsi e funge da interfaccia per gli utenti, sia direttamente, sia attraverso i servizi erogati tramite il portale [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

## ...istituito per risolvere le controversie finanziarie

Il campo d'azione dell'ACF è quello dei **servizi d'investimento** prestati dagli intermediari finanziari nei confronti degli investitori *retail*. Per essere più precisi, l'ACF risolve le controversie nelle quali l'investitore *retail* ritenga che l'intermediario abbia violato gli **obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e informazione** nella prestazione dei servizi di investimento previsti dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza - TUF) e che il comportamento scorretto dell'intermediario gli abbia, ovviamente, procurato un danno.

L'ACF conosce esclusivamente le controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere dall'intermediario entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

## ...tra gli investitori *retail*

Sono i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che **non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze in materia finanziaria** (art. 2, comma 1, lett. g), del Regolamento).

Tutti i risparmiatori, quando investono, sono generalmente investitori *retail*, tranne coloro che rientrano nella nozione di clienti professionali ovvero in quella di controparti qualificate ai sensi, rispettivamente, dell'art. 6, commi 2-*quinquies* e 2-*sexies* e comma 2-*quater*, lett. d) del TUF.

## ...e gli intermediari

Gli intermediari sono i soggetti **autorizzati dalla Consob e dalla Banca d'Italia alla prestazione dei servizi di investimento** nei confronti della loro clientela. Si tratta delle banche, delle società di intermediazione mobiliare e dei soggetti che gestiscono i fondi comuni di investimento. Il Regolamento contiene una definizione "ampia" e tendenzialmente omnicomprensiva degli intermediari che hanno l'obbligo di aderire all'ACF: l'art. 2, comma 1, lett. h), del Regolamento, oltre ai soggetti abilitati ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. r), del TUF, ricomprende tra quelli tenuti ad aderire all'ACF anche vari altri soggetti, tra cui Poste Italiane-Divisione Bancoposta, i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza, i gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali e i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi.

Gli intermediari sono **obbligati ad aderire all'ACF** e in questo momento sono circa 1.200 gli intermediari che hanno aderito.

È possibile presentare ricorso anche nei confronti delle **imprese d'investimento estere** se hanno una succursale in Italia. In tal caso esse, in quanto soggetti vigilati dalla Consob, sono tenute ad aderire all'ACF.

Nel caso in cui, invece, la controversia riguardi un servizio di investimento offerto in regime di libera prestazione di servizi e senza avvalersi di succursale in Italia, l'impresa rimane sottoposta alla vigilanza dell'Autorità del Paese di origine e non della Consob e, di conseguenza, l'ACF non può esaminare questo genere di ricorsi.

Quando il servizio di investimento è prestato da un intermediario estero che non è soggetto alla vigilanza della Consob e su cui, dunque, l'ACF non è competente (c.d. prestazione transfrontaliera di servizi finanziari), l'ACF può fornire accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie attraverso Fin-Net, la rete di organismi nazionali istituita dalla Commissione Europea nel 2001 per risolvere controversie in materia finanziaria nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it)).

## ...nell'ambito della prestazione di servizi di investimento

I servizi di investimento sono vari e si distinguono in:

- **negoziazione per conto proprio** – quando l'intermediario vende direttamente al cliente strumenti finanziari che già possiede o li acquista per sé;
- **ricezione, esecuzione e trasmissione di ordini** – quando l'intermediario riceve dal cliente un ordine di acquisto o di vendita di strumenti finanziari e lo trasmette ad un altro intermediario per l'esecuzione: l'*input* è del cliente che decide cosa e come operare, sia in acquisto che in vendita;
- **gestione individuale di portafogli** – quando l'intermediario gestisce il patrimonio del cliente a sua discrezione, nell'ambito però di una politica di investimento predeterminata e conosciuta dallo stesso cliente;
- **consulenza in materia di investimenti** – quando l'intermediario fornisce al cliente raccomandazioni personalizzate relative a una o più operazioni riguardanti un determinato strumento finanziario. La raccomandazione

è personalizzata se è presentata come adatta per il cliente o è basata sulle sue caratteristiche.

C'è poi il servizio di **gestione collettiva del risparmio** che è offerto da specifici intermediari (le sgr) appositamente autorizzati, i quali investono le somme raccolte da più clienti in titoli secondo, anche in questo caso, una politica di investimento predeterminata.

**...quando  
l'intermediario  
viola le regole  
di diligenza,  
correttezza,  
informazione  
e trasparenza**

L'investitore può presentare ricorso all'ACF quando l'intermediario, nella fase di sottoscrizione dell'investimento o in un momento successivo, abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione di un servizio o di un'attività d'investimento.

Ad esempio, il ricorso può essere presentato se l'intermediario non ha fornito in sede di sottoscrizione **informazioni chiare e complete circa la natura e le caratteristiche di ogni titolo**. L'intermediario non può limitarsi a mettere a disposizione del cliente la documentazione informativa dello strumento finanziario ma deve tenere conto delle caratteristiche soggettive di ciascun risparmiatore e modulare le informazioni in base ad esse.

L'ACF ha elaborato un concetto, quello dell'**informazione in concreto**, che si traduce nel dovere per l'intermediario di valutare, di volta in volta, quale tipologia di investimento e quale strumento finanziario è più adatto al cliente, mettendogli a disposizione tutte le informazioni necessarie affinché capisca in che modo sta investendo e quali sono i relativi rischi. Non basta, dunque, che l'intermediario adempia solo formalmente agli obblighi di informazione, consegnando la documentazione ad un investitore privo di conoscenza ed esperienza in materia perché questo non consente di fare scelte di investimento consapevoli e mina l'instaurazione di un solido rapporto di fiducia tra il risparmiatore e l'intermediario.

Da parte sua l'investitore, a fronte delle omissioni informative dell'intermediario, deve dimostrare di essere stato "**parte attiva**" e di aver tenuto, nella fase di sottoscrizione dell'investimento, un comportamento diligente, prendendo effettivamente visione della documentazione a lui sottoposta e facendo tutto quanto è nelle sue possibilità per cogliere la natura e i rischi delle operazioni di investimento.

Il ricorso può riguardare anche criticità relative all'**informativa successiva** che l'intermediario è tenuto a rendere al cliente dopo il compimento dell'operazione d'investimento. L'ACF può accoglierlo se accerta, in primo luogo, la sussistenza in capo all'intermediario di un obbligo di monitoraggio continuo dell'andamento degli strumenti finanziari, che può derivare da particolari caratteristiche del prodotto o discendere dalla tipologia di servizio di investimento prestato (come

nella gestione di portafogli e nella consulenza), così come pattiziamente regolato tra le parti, e se, ovviamente, risulta accertata la relativa violazione.

Ancora è possibile proporre ricorso all'ACF se l'intermediario non ha svolto correttamente l'**attività di profilatura del cliente**. Il questionario di profilatura ha lo scopo di consentire all'intermediario la raccolta delle informazioni necessarie per definire con accuratezza e attendibilità il livello di conoscenza ed esperienza, gli obiettivi d'investimento e la propensione al rischio dell'investitore. Deve, dunque, essere idoneo, per contenuti e modalità di somministrazione, a rendere un'immagine veritiera e corretta del risparmiatore e deve essere sufficientemente analitico.

L'investitore deve dedicare tempo alla redazione del questionario e chiedere all'intermediario ogni chiarimento ritenuto necessario prima di firmare: con la sottoscrizione del questionario assume la paternità del suo contenuto (**c.d. principio di autoresponsabilità**) e, dunque, non deve limitarsi passivamente a sottoscriverlo ma deve collaborare attivamente alla sua redazione, facendo presente eventuali difformità tra le notizie e i dati inseriti nel questionario e il suo profilo.

Alla redazione del questionario di profilatura deve fare seguito un **costante aggiornamento delle informazioni** perché è importante registrare sopravvenuti mutamenti della situazione finanziaria e/o lavorativa del risparmiatore, variazioni nella sua propensione al rischio ovvero la ridefinizione degli obiettivi d'investimento.

Altra doglianza che può essere sollevata dinanzi all'ACF riguarda la **non adeguatezza/non appropriatezza** degli investimenti: il ricorrente può chiedere all'ACF la verifica nel merito della correttezza della valutazione compiuta dall'intermediario.

L'intermediario è chiamato a valutare l'**adeguatezza** dell'investimento, se presta i servizi a maggior valore aggiunto che sono il servizio di consulenza e l'attività di gestione individuale di patrimoni. Si tratta di una **valutazione particolarmente approfondita** in quanto l'intermediario deve verificare se l'investimento offerto è coerente con l'**orizzonte temporale** indicato dall'investitore, con la sua **propensione al rischio** e, in generale, con i suoi **obiettivi finanziari**.

Quando l'intermediario presta i cd. servizi esecutivi, deve valutare l'**appropriatezza** dell'investimento. Si tratta di una **valutazione meno complessa**, fondata solo sulle **conoscenze** e sull'**esperienza del cliente** in quanto non è l'intermediario a proporre uno strumento finanziario ma è lo stesso cliente ad indicare le operazioni da svolgere.

L'intermediario deve, comunque, registrare le operazioni d'investimento che pone in essere per conto della clientela e tenere evidenze dell'attività valutativa condotta.

**...ma non  
quando viola  
regole di altra  
natura**

L'ACF non decide i ricorsi che riguardano controversie relative a:

- **rapporti di natura esclusivamente bancaria** (ad esempio, conti correnti, carte di credito, bancomat, prestiti, mutui immobiliari, cessioni del quinto)

Per essi è necessario rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF) presso la Banca d'Italia.

- **contratto di custodia e amministrazione titoli**

In occasione del primo Forum tra l'ABF e l'ACF, tenutosi lo scorso 19 novembre 2021, in attuazione del Protocollo di intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie, stipulato in data 19 marzo 2020, è emerso che:

- è generalmente **competente l'ABF** se la contestazione riguarda il **trasferimento del conto deposito titoli** (ad esempio, ritardo nel trasferimento o mancata consegna della documentazione inerente alle minusvalenze in occasione del trasferimento);

- è generalmente **competente l'ACF** se la contestazione riguarda il **comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento** (ad esempio, mancato rispetto di obblighi informativi relativi al portafoglio titoli; mancata informativa sulle operazioni di aumento di capitale e esercizio del diritto di opzione; questioni relative alla sottoscrizione o al collocamento delle quote di un fondo).

- **normativa fiscale e tributaria**

L'ACF può decidere sul ricorso solo quando la controversia riguarda il mancato adempimento, in particolare sotto il profilo informativo, da parte dell'intermediario, di **obblighi strumentali a consentire al cliente di operare consapevolmente** in materia di investimenti finanziari.

- **buoni postali fruttiferi** in quanto questi, non essendo negoziabili, non rientrano tra gli strumenti finanziari

- **vendita di diamanti** poiché oggetto dell'operazione è un bene materiale e non uno strumento finanziario
- **trasferimento di strumenti finanziari tra privati**

L'ACF può decidere il ricorso se risultano **elementi presuntivi che fanno ravvisare la prestazione di un servizio di investimento**, quali le peculiari condizioni soggettive delle persone coinvolte nel trasferimento (ad esempio, residenti in regioni diverse e distanti tra loro o prive di adeguate competenza ed esperienza in ambito finanziario), prezzo del trasferimento uguale a quello annualmente determinato dall'assemblea degli azionisti, sottoscrizione del contratto quadro e sottoposizione a profilatura il giorno prima dell'operazione di investimento.

- **inadempimenti informativi** che coinvolgono l'intermediario in qualità di **emittente** e non nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento

In relazione a tali fattispecie, non emerge una censura riguardante la violazione di obblighi di informazione che specificamente gravano sull'intermediario nella sua veste di prestatore di un servizio di investimento, bensì il più generale tema della **non corretta informazione al mercato** nella sua qualità di emittente.

- **rapporti di natura assicurativa**

L'ACF è competente a conoscere esclusivamente le controversie inerenti "**prodotti di investimento assicurativo**" - ossia prodotti che presentano una scadenza o un valore di riscatto esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato - qualora siano distribuiti da "**soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa**" (di norma banche). Ne deriva che l'ACF non è competente a conoscere le controversie che riguardano le polizze puramente vita e quelle che coprono i danni e le malattie. Parimenti l'ACF non è competente nel caso in cui i prodotti d'investimento assicurativo siano distribuiti da imprese di assicurazioni direttamente o tramite agenzie, *brokers* o agenti assicurativi.





## ...per ottenere il risarcimento dei danni

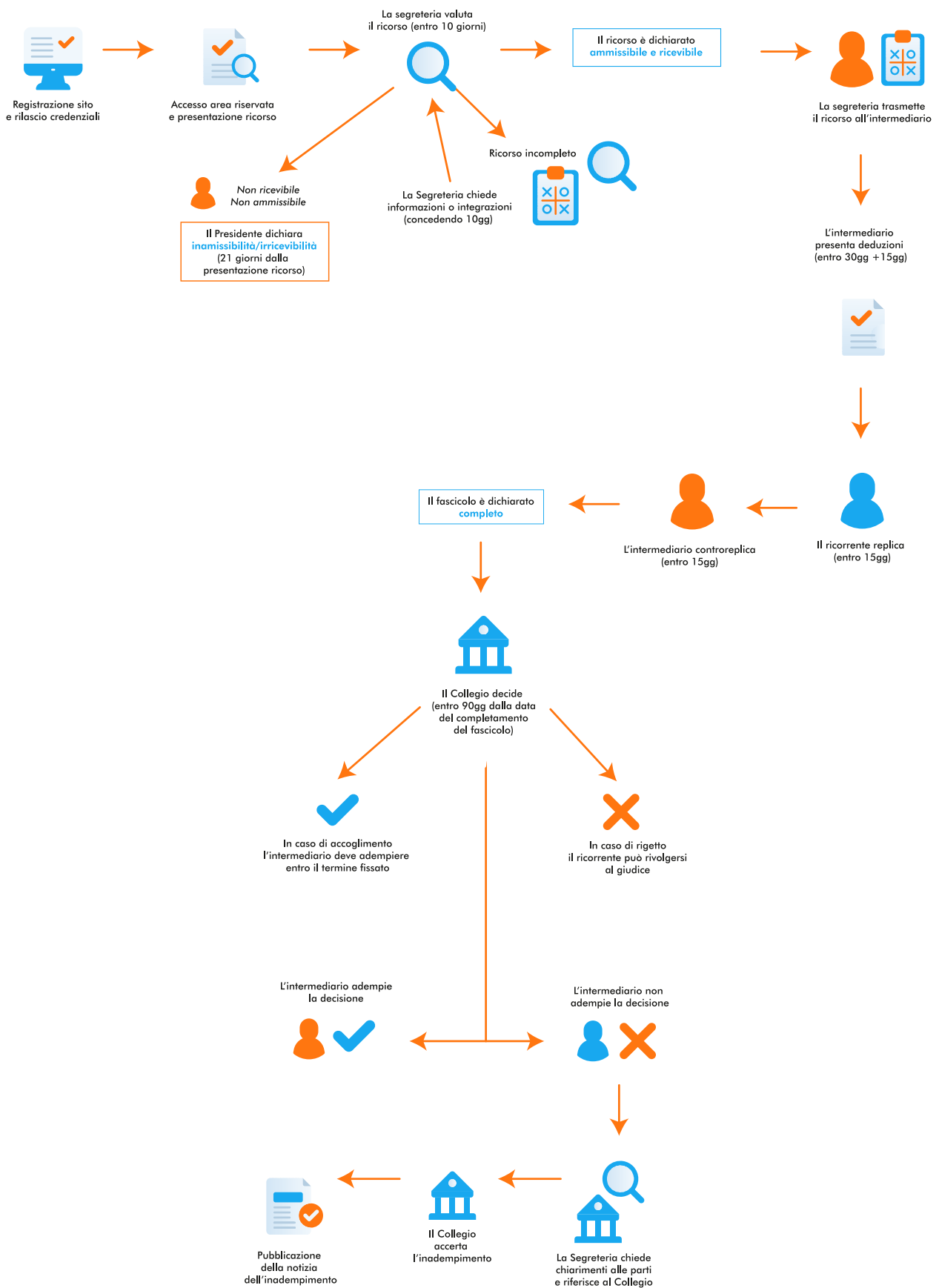
Il ricorso può contenere una domanda di **risarcimento del danno** per inadempimento o anche di **restituzione** di somme di denaro o, più semplicemente, una domanda volta ad ottenere l'**adempimento di uno specifico obbligo** rimasto inadempito (ad esempio, mancata consegna di documentazione relativa ad un rapporto contrattuale).

È possibile chiedere il risarcimento di danni che sono **conseguenza immediata e diretta** dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi su di lui gravanti, con esclusione dei danni non patrimoniali (ad esempio, danni morali).

Nel caso in cui la richiesta riguardi una somma di denaro, essa **non può superare i 500.000 euro**, che rappresenta la soglia massima di competenza dell'ACF.

Ove il danno sia potenzialmente superiore a 500.000 euro, è possibile rivolgersi all'ACF se si limita la domanda risarcitoria entro tale soglia.

# IL RICORSO



## Prima di presentare il ricorso

Il ricorso all'ACF può essere proposto solo se è stato preventivamente trasmesso all'intermediario un reclamo al quale è stata fornita una risposta insoddisfacente, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla presentazione del reclamo senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Il ricorso deve essere proposto **entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario**: se è trascorso più di un anno, è necessario presentare un altro reclamo prima di rivolgersi all'ACF.

Le condotte dell'intermediario, oggetto di lamentela nel reclamo e nel ricorso, devono essere sostanzialmente equivalenti: non è, comunque, preclusa la possibilità di allegare nel ricorso nuovi argomenti, o anche nuovi fatti secondari, che sono la naturale conseguenza dell'interlocuzione intervenuta tra cliente ed intermediario nella fase di reclamo. Il reclamo deve delineare le condotte addebitate all'intermediario, ponendo quest'ultimo nella condizione di fornire all'ACF le informazioni che ha a disposizione inerenti al rapporto con l'investitore.

Non integrano reclami validamente proposti le mere richieste di documentazione o di informazioni o gli atti generici di interruzione della prescrizione, in quanto non idonei ad assolvere alla funzione tipica del reclamo, vale a dire stimolare una possibile risoluzione bonaria della controversia insorta tra le parti.

Il ricorso all'ACF può essere proposto **se non sono pendenti sulla medesima controversia altre procedure di risoluzione stragiudiziale**. Ciò, sia per esigenze di economia procedurale, ma anche per evitare sovrapposizioni che potrebbero condurre a decisioni tra di loro difformi da parte di organismi diversi.

## La presentazione del ricorso

Il ricorso è **gratuito** e si presenta direttamente **online** ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)): è necessario accedere al sito ACF, registrarsi nell'area riservata e compilare l'apposito *format*, allegando tutta la documentazione necessaria.

**Non è richiesta l'assistenza di un avvocato o di un professionista.** Una procedura guidata consente di inserire tutte le informazioni necessarie, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze, e di caricare documenti.

Affinché il ricorso sia ricevibile è necessario produrre:

- copia di un valido documento di identità di tutti i soggetti coinvolti (ricorrente nonché eventuali altri ricorrenti, rappresentanti legali, procuratore);
- in caso di assistenza di un procuratore, procura conferita da tutti i ricorrenti;
- reclamo preventivamente presentato all'intermediario, munito di attestazione di avvenuta consegna/ricezione, con l'eventuale riscontro dell'intermediario;
- modulo contenente l'informativa per la protezione dei dati personali, debitamente firmato da tutti i soggetti coinvolti. Il modulo è scaricabile dal sito ACF (nella sezione "Il ricorso") e va allegato al ricorso al fine di poterne completare la regolare trasmissione.

Tutti i documenti da caricare sul sito devono essere salvati in un formato non modificabile (ad esempio, pdf).

Il sistema propone la compilazione di separati *record*, nei quali devono essere inserite **le informazioni necessarie per individuare le operazioni oggetto di controversia**, le quali verranno poi rappresentate in forma di tabella. Deve essere indicata la sola operatività oggetto della controversia, facendo attenzione al fatto che l'ACF conosce esclusivamente di controversie relative ad operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Nella successiva sezione - costituita da un *box* in cui va inserito un testo, in lingua italiana, della lunghezza massima di 30.000 caratteri - va descritto il contesto fattuale e vanno indicati gli elementi necessari per individuare l'oggetto specifico della controversia e i relativi fatti costitutivi, rappresentando, nel modo più specifico possibile, i comportamenti contestati all'intermediario. **Si sottolinea che la scarsa determinatezza di tali elementi può condurre all'inammissibilità del ricorso.**

Il sistema propone, poi, la compilazione di una sezione relativa alla richiesta, anch'essa costituita da un *box* in cui

inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 5.000 caratteri, in cui sono riportate **le specifiche richieste sottoposte all'Arbitro in relazione ai fatti descritti** nella sezione precedente. Anche la mancata indicazione di richieste conclusive può condurre all'inammissibilità del ricorso. Nel caso venga richiesta, a titolo di ristoro, una somma di denaro, devono essere indicati il relativo ammontare e i criteri che hanno condotto alla sua determinazione.

La compilazione delle descritte sezioni rappresenta l'**unica modalità per veicolare contenuti corretti e coerenti con la procedura utilizzata**. Non è, dunque, ammesso ometterne la compilazione, ad esempio rinviando a un documento separatamente prodotto che, anche ove allegato al modulo del ricorso, non sarà preso in considerazione.

Dopo la compilazione del ricorso è possibile caricare la documentazione di corredo costituita da documenti distinti, numerati e denominati in maniera tale da renderne esplicito il contenuto. Deve, inoltre, essere predisposto un separato documento contenente l'indice della documentazione allegata.

Ferma restando l'esigenza di soddisfare gli oneri probatori, occorre nello stesso tempo **evitare di produrre documentazione sovrabbondante, non correttamente ordinata o inconferente** rispetto all'oggetto della controversia.

Per ulteriori informazioni, sono disponibili sul sito le "Istruzioni operative da seguire per i ricorsi dinanzi all'ACF a partire dal 1° ottobre 2021". <https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>

## La valutazione di ammissibilità e ricevibilità e la trasmissione all'intermediario

Ricevuto il ricorso, la Segreteria tecnica valuta **entro 10 giorni** se esso è ammissibile e ricevibile. In caso positivo, il ricorso viene trasmesso tempestivamente all'intermediario attraverso il portale.

Nel caso in cui, invece, occorrono **chiarimenti e/o integrazioni** degli atti prodotti (ad esempio, perché manca il documento di riconoscimento, la copia del reclamo in precedenza trasmesso all'intermediario o l'attestazione del suo ricevimento, oppure quando la descrizione della controversia è lacunosa e poco chiara), la Segreteria tecnica li chiede al Ricorrente, concedendo **un termine non superiore a 10 giorni** per fornire quanto richiesto. A questo punto la Segreteria tecnica ha **ulteriori 10 giorni** per valutare l'ammissibilità e la ricevibilità del ricorso e, in caso di esito positivo, lo trasmette all'intermediario.

Se, invece, il ricorso è ancora inammissibile o irricevibile, esso viene trasmesso al Presidente dell'ACF, che può dichiarare l'inammissibilità o l'irricevibilità del ricorso entro 21 giorni dalla sua presentazione o, in caso contrario, rimettere gli atti alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti o, ancora, sottoporre la questione al Collegio una volta conclusa l'istruttoria.

## Le deduzioni difensive dell'intermediario

Dopo aver ricevuto il ricorso, l'intermediario ha **30 giorni** di tempo per presentare le proprie deduzioni difensive: nel caso in cui si faccia assistere da un'associazione di categoria, ha a disposizione **ulteriori 15 giorni** entro i quali l'associazione, ricevuta la documentazione, provvede a trasmetterla all'ACF.

Come per il ricorso introduttivo, anche le deduzioni dell'Intermediario sono trasmesse mediante l'apposito modulo disponibile nel sistema, compilando il *box* dedicato in cui inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 35.000 caratteri: la compilazione del predetto *box* rappresenta l'**unica modalità utilizzabile per presentare le deduzioni** e non è ammesso rinviare a un documento separato che, ove pure allegato, non sarà preso in considerazione.

L'intermediario può caricare nel sistema i documenti a corredo delle deduzioni difensive, che devono in ogni caso ricomprendere **tutta la documentazione afferente al rapporto controverso**, costituita da documenti distinti, numerati e denominati in maniera tale da renderne esplicito il loro contenuto, **evitando la produzione di documentazione sovrabbondante, non correttamente ordinata o inconferente** rispetto all'oggetto della controversia.

## Le deduzioni integrative del ricorrente e le repliche finali dell'intermediario

Nei **15 giorni** successivi alla scadenza del termine concesso all'intermediario, il ricorrente ha diritto di replica. Ove il ricorrente si avvalga di tale facoltà, l'intermediario ha a sua disposizione **ulteriori 15 giorni** per controreplicare alle deduzioni integrative del ricorrente, dopo di che si conclude il contraddittorio.

Anche le deduzioni integrative del ricorrente e le repliche finali dell'intermediario vanno trasmesse esclusivamente mediante l'utilizzo degli appositi moduli disponibili nel sistema, compilando i box dedicati in cui inserire un testo in lingua italiana della lunghezza massima di 15.000 caratteri.

## La decisione del Collegio

Chiuso il contraddittorio, il fascicolo è completo: il Collegio ha a disposizione, di norma, **90 giorni** per decidere sul ricorso. Si tratta di un termine che il Collegio può prorogare, per ulteriori 90 giorni, nei casi di particolare complessità e novità delle questioni che vengono affrontate nel ricorso. Tale termine è in ogni caso prorogato, sempre fino a massimo ulteriori 90 giorni, quando ne facciano richiesta entrambe le parti, anche al fine di trovare un accordo.

Durante il mese di agosto e nel periodo natalizio (dal 23 dicembre al 6 gennaio) i termini procedurali sono sospesi.

L'ACF decide a conclusione di un'**istruttoria solo documentale**, nell'ambito della quale, come visto, sia il ricorrente che l'intermediario hanno ampia facoltà di esporre, in contraddittorio, le rispettive posizioni. **Non sono possibili consulenze, audizioni, prove testimoniali.**

## L'accordo eventuale tra ricorrente e intermediario

Prima che il Collegio decida sul ricorso, è sempre possibile un accordo tra il ricorrente e l'intermediario per una **soluzione concordata della controversia** direttamente tra di loro.

Il procedimento **si estingue** se il ricorrente comunica all'ACF la sua rinuncia al ricorso, ovvero l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente.

## L'adempimento della decisione

La **decisione** del Collegio è messa **subito a disposizione** del ricorrente e dell'intermediario nell'**area riservata del sito ACF**.

In caso si ravvisino eventuali **errori materiali** (es. calcolo errato della rivalutazione o degli interessi) il ricorrente e l'intermediario possono chiedere la **correzione** entro trenta giorni dalla ricezione della decisione.

La decisione di accoglimento indica **il comportamento che l'intermediario dovrà tenere per la sua esecuzione e il relativo termine** (di norma trenta giorni). L'intermediario è tenuto a comunicare - attraverso la piattaforma ed entro il termine indicato nella decisione - gli atti compiuti al fine di conformarsi alla decisione. Se non lo fa, è bene che lo faccia comunque il ricorrente. Se tutto questo non accade, la Segreteria tecnica chiede chiarimenti al ricorrente e allo stesso intermediario e, poi, riferisce al Collegio sui relativi esiti.

Le parti possono, a seguito dell'avvio di negoziazioni volte al raggiungimento di un accordo per l'esecuzione della decisione, richiedere il rinvio di sessanta giorni dell'accertamento del mancato adempimento della decisione.

La richiesta è presentata dal ricorrente o dall'intermediario mediante specifica istanza da trasmettere attraverso il sito e la richiesta deve essere confermata senza indugio dalla controparte.



## L'inadempimento dell'intermediario e la pubblicazione

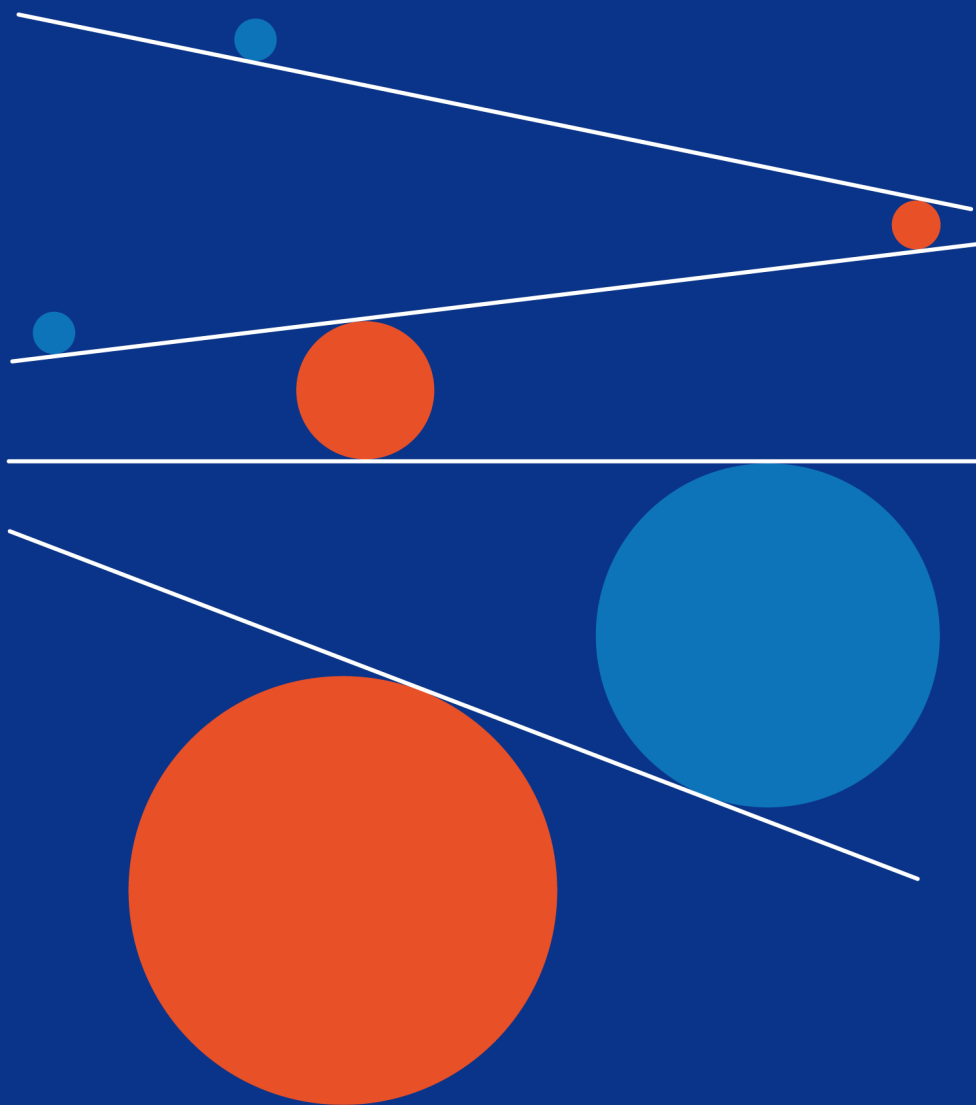
In caso di **accertata non esecuzione della decisione** da parte dell'intermediario soccombente, la notizia del mancato adempimento è resa nota mediante **pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'ACF** per una durata di cinque anni e, a cura e spese dell'intermediario, **su due quotidiani a diffusione nazionale**, di cui uno economico, oltre che **sulla home page del sito web dell'intermediario** per un periodo di 6 mesi.

In caso di **adempimento tardivo**, ovvero del raggiungimento di un accordo tra le parti in data successiva a quella di pubblicazione della notizia del mancato adempimento della decisione, l'intermediario ne fornisce **tempestiva notizia all'ACF** attraverso l'apposita funzione disponibile nel sistema. La comunicazione è corredata della documentazione attestante il raggiungimento di un accordo tra le parti con soddisfacimento delle pretese del ricorrente, ovvero dà evidenza dell'adempimento integrale della decisione prima rimasta ineseguita. L'accertamento dell'adempimento tardivo comporta la **rimozione della notizia** del mancato adempimento dal sito web dell'ACF: l'intermediario può, di conseguenza, rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

Il ricorrente e l'intermediario **possono rivolgersi al giudice**: in tal caso l'ACF pubblica le informazioni circa l'avvio del procedimento giurisdizionale e il relativo esito.

Nel caso in cui il giudice decida la controversia in senso diverso e favorevole all'intermediario, l'ACF dispone la cancellazione della notizia del mancato adempimento e pubblica l'estratto della decisione, indicando che l'esito del procedimento è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'ACF.





Appendice statistica

## RICORSI PER TIPOLOGIA INTERMEDIARIO

(Unità e valori percentuali)

TIPOLOGIA INTERMEDIARIO	NUMERO TOTALE RICORSI	PERCENTUALE SU TOTALE
Banche autorizzate alla prestazione dei servizi di investimento	1219	95,2%
Banche comunitarie con succursale in Italia	22	1,7%
SGR autorizzate alla prestazione del servizio di gestione individuale	15	1,2%
SIM e fiduciarie iscritte all'albo	14	1,1%
Imprese di investimento comunitarie	5	0,4%
Gestori di Portali	3	0,2%
Consulenti finanziari autonomi	2	0,2%

## RICORSI PER TIPOLOGIA RICORRENTE

(Unità e valori percentuali)

TIPOLOGIA RICORRENTE	NUMERO TOTALE RICORSI	PERCENTUALE SU TOTALE
Persone fisiche	1541	97,4%
Uomini	1039	67,4%
Donne	502	32,6%
Persone giuridiche	41	2,6%

## RICORSI PER FASCIA DI ETÀ DEI RICORRENTI

(Unità e valori percentuali)

SESSO RICORRENTE	0-19 ANNI	20-25 ANNI	26-34 ANNI	35-44 ANNI	45-54 ANNI	55-64 ANNI	65-74 ANNI	OVER 74
Uomini	0 0,0%	6 0,4%	20 1,2%	107 6,9%	217 14,1%	256 16,6%	255 16,5%	178 11,6%
Donne	1 0,1%	1 0,1%	12 0,8%	38 2,4%	97 6,3%	138 9%	109 7,1%	106 6,9%

## RICORSI PER REGIONE DI RESIDENZA DEI RICORRENTI

(Unità e valori percentuali)

REGIONI	NUMERO TOTALE ISTANZE	IN PERCENTUALE
Puglia	242	15,3%
Lombardia	200	12,6%
Emilia Romagna	189	11,9%
Campania	133	8,4%
Lazio	127	8,0%
Toscana	116	7,3%
Veneto	110	7,0%
Sicilia	96	6,1%
Piemonte	76	4,8%
Basilicata	74	4,7%
Friuli Venezia Giulia	44	2,8%
Liguria	44	2,8%
Marche	27	1,7%
Umbria	24	1,5%
Calabria	22	1,4%
Sardegna	17	1,1%
Abruzzo	15	0,9%
Trentino Alto Adige	9	0,6%
Molise	2	0,1%
Valle d'Aosta	2	0,1%
Residenti all'estero	13	0,8%
TOTALE	1582	100%

## RICORSI PER PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RICORRENTI

(Unità e valori percentuali)

PROVINCIA	NUMERO RICORSI	PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RICORSI RICEVUTI NELLA REGIONE DI APPARTENENZA
Bari	143	59,1%
Roma	107	84,3%
Forlì-Cesena	85	45,0%
Milano	84	42,0%
Napoli	64	48,1%
Potenza	59	79,7%
Verona	42	38,2%
Torino	41	53,9%
Ferrara	39	20,6%
Salerno	36	27,1%
Udine	35	79,5%
Genova	31	70,5%
Ragusa	30	31,3%
Pisa	25	21,6%
Lucca	24	20,7%
Barletta Andria Trani	22	9,1%
Brindisi	22	9,1%
Foggia	22	9,1%
Brescia	21	10,5%
Lecce	21	8,7%
Padova	21	19,1%
Varese	21	10,5%
Bergamo	20	10,0%
Firenze	20	17,2%
Caserta	18	13,5%
Catania	17	17,7%
Rimini	16	8,5%
Treviso	16	14,5%
Venezia	16	14,5%
Frosinone	15	11,8%
Matera	15	20,3%
Terni	15	62,5%
Cuneo	14	18,4%
Como	13	6,5%
Modena	13	6,9%
Palermo	13	13,5%
Agrigento	12	12,5%

Arezzo	12	10,3%
Cosenza	12	54,5%
Ravenna	12	6,3%
Taranto	12	5,0%
Mantova	11	5,5%
Monza e Brianza	11	5,5%
Ancona	10	37,0%
Bologna	10	5,3%
Ascoli Piceno	9	33,3%
Livorno	9	7,8%
Massa Carrara	9	7,8%
Messina	9	9,4%
Novara	9	11,8%
Perugia	9	37,5%
Vicenza	9	8,2%
Alessandria	8	10,5%
Benevento	8	6,0%
Parma	8	4,2%
Savona	8	18,2%
Trento	8	88,9%
Avellino	7	5,3%
Pavia	7	3,5%
Cagliari	6	35,3%
L'Aquila	6	40,0%
Siena	6	5,2%
Siracusa	6	6,3%
Lodi	5	2,5%
Pesaro Urbino	5	18,5%
Prato	5	4,3%
Reggio Calabria	5	22,7%
Rovigo	5	4,5%
Sassari	5	29,4%
Teramo	5	33,3%
Trapani	5	5,2%
Catanzaro	4	18,2%
Gorizia	4	9,1%
Latina	4	3,1%
Pistoia	4	3,4%
Caltanissetta	3	3,1%
Cremona	3	1,5%
Imperia	3	6,8%
Medio-Campidano	3	17,6%
Piacenza	3	1,6%
Pordenone	3	6,8%
Reggio Emilia	3	1,6%

Aosta	2	100,0%
Campobasso	2	100,0%
Chieti	2	13,3%
Fermo	2	7,4%
Grosseto	2	1,7%
La Spezia	2	4,5%
Lecco	2	1,0%
Ogliastra	2	11,8%
Pescara	2	13,3%
Sondrio	2	1,0%
Trieste	2	4,5%
Asti	1	1,3%
Belluno	1	0,9%
Biella	1	1,3%
Bolzano	1	11,1%
Enna	1	1,0%
Macerata	1	3,7%
Nuoro	1	5,9%
Verbano-Cusio-Ossola	1	1,3%
Vercelli	1	1,3%
Vibo Valentia	1	4,5%
Viterbo	1	0,8%



## RICORSI PER TIPOLOGIA DELLA CONTROVERSIA

(Unità e valori percentuali)

Classificazione e oggetti analitici delle controversie	Totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ammissibili/ricevibili
<b>Consulenza in materia di investimenti</b>		<b>65,87%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	819	63,99%
Valutazione di adeguatezza [39-40RI]	16	1,26%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	5	0,39%
Conflitti di interesse [21TUF]	3	0,23%
<b>Esecuzioni di ordini per conto dei clienti</b>		<b>14,06%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	168	13,12%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	9	0,70%
Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	2	0,16%
Contratti [23TUF]	1	0,08%
<b>Collocamento</b>		<b>6,87%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	80	6,25%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,31%
Contratti [23TUF]	3	0,23%
Valutazione di appropriatezza [41-42RI]	1	0,08%
<b>Servizi accessori – Custodia e amministrazione di strumenti finanziari</b>		<b>4,45%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	44	3,43%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	13	1,02%
<b>Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione</b>		<b>2,03%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	20	1,56%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	4	0,31%
Valutazione di appropriatezza [41-42RI] o adeguatezza [39-40RI]	2	0,16%

<b>Gestione di portafogli</b>		<b>1,64%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento delle attività di gestione [35-decies TUF]	19	1,48%
Contratti [23TUF]	1	0,08%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	1	0,08%
<b>Negoziazione per conto proprio</b>		<b>1,17%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	15	1,17%
<b>Ricezione e trasmissione di ordini</b>		<b>0,86%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	10	0,78%
Contratti [23TUF]	1	0,08%
<b>Offerta fuori sede</b>		<b>0,78%</b>
Consulenti finanziari autorizzati all'offerta fuori sede [31TUF]	9	0,70%
Diritto di recesso [30TUF]	1	0,08%
<b>Altri servizi accessori</b>		<b>0,78%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	10	0,78%
<b>Gestione di portali on-line</b>		<b>0,70%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	6	0,47%
Informazioni e comunicazioni promozionali [21TUF]	3	0,23%
<b>Gestione collettiva del risparmio</b>		<b>0,55%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento del servizio [21TUF]	7	0,55%
<b>Servizi accessori - Intermediazione in cambi collegata alla prestazione di servizi di investimento</b>		<b>0,16%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi [21TUF]	2	0,16%
<b>Servizi accessori - Concessione di finanziamenti per effettuare operazioni</b>		<b>0,08%</b>
Corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi [21TUF]	1	0,08%

## RICORSI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE

(Unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	NUMERO TOTALE RICORSI	PERCENTUALE
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	310	24,2%
BANCO BPM SPA	99	7,7%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	87	6,7%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	85	6,6%
INTESA SANPAOLO SPA	83	6,4%
FINCOBANK BANCA FINECO SPA	61	4,7%
UNICREDIT SPA	54	4,1%
BPER BANCA SPA	50	3,8%
POSTE ITALIANE SPA	46	3,5%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	42	3,2%
BANCA DI CIVIDALE SPA	32	2,5%
CREDITO EMILIANO SPA	26	2,0%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	21	1,6%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	18	1,4%
CHEBANCA! SPA	17	1,3%
BINCKBANK N.V.	16	1,2%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	13	1,0%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	13	1,0%
DEUTSCHE BANK SPA	13	1,0%
BANCA GENERALI SPA	12	0,9%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	12	0,9%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	12	0,9%
BANCA MEDIOLANUM SPA	10	0,8%
IW BANK SPA	10	0,8%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	9	0,7%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	8	0,6%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	7	0,5%

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	6	0,5%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ PER AZIONI	6	0,5%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	5	0,4%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	5	0,4%
CREDITO VALTELLINESE SPA	5	0,4%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	4	0,3%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	4	0,3%
CFO GESTIONI FIDUCIARIE SIM S.P.A.	4	0,3%
CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	4	0,3%
DIRECTA SIM SPA	3	0,2%
IG EUROPE GMBH	3	0,2%
ING BANK N.V.	3	0,2%
INVESTIRE SGR S.P.A.	3	0,2%
SAN FELICE 1893 BANCA POPOLARE - SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3	0,2%
BANCA IFIGEST SPA	2	0,2%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	2	0,2%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	2	0,2%
BANCO DI SARDEGNA SPA	2	0,2%
CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	2	0,2%
FABIO PIOLI	2	0,2%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	2	0,2%
UNICASIM SOCIETÀ DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE SPA	2	0,2%
ACTIVTRADES PLC	1	0,1%
ALTO ADIGE BANCA SPA	1	0,1%
ANIMA SGR SPA	1	0,1%
AZIMUT CONSULENZA PER INVESTIMENTI SIM SPA	1	0,1%
BACKTOWORK24 S.R.L	1	0,1%
BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP.	1	0,1%
BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOPERATIVO CARRU' SCPA	1	0,1%
BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	0,1%

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL METAURO SCRL	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO SCRL	1	0,1%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA IFIS SPA	1	0,1%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1	0,1%
BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1	0,1%
BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	0,1%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	0,1%
BANCA PROFILO SPA	1	0,1%
BANCA SELLA - SPA	1	0,1%
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	1	0,1%
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	1	0,1%
BG SAXO SIM SPA	1	0,1%
BNP PARIBAS REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT ITALY SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	0,1%
CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE), ITALY BRANCH	1	0,1%
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	1	0,1%
CASTELLO SGR SPA	1	0,1%
EDMOND DE ROTHSCHILD (FRANCE)	1	0,1%
FIDEURAM INVESTIMENTI SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO SPA	1	0,1%
GIOTTO CELLINO SIM S.P.A.	1	0,1%
LA CASSA RURALE - CREDITO COOPERATIVO ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	0,1%
MEDIOBANCA - BANCA DI CREDITO FINANZIARIO SPA	1	0,1%
MEDIOLANUM GESTIONE FONDI SGR SPA	1	0,1%

MFM INVESTMENT LTD	1	0,1%
OPSTART SRL	1	0,1%
SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	1	0,1%
SYMPHONIA SGR SPA	1	0,1%
THE ING PROJECT S.R.L.	1	0,1%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	1	0,1%

## RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO E PERCENTUALE ACCOGLIMENTI

(Unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	TOTALE DECISIONI	RICORSI ACCOLTI	RICORSI RIGETTATI	% RICORSI ACCOLTI SUL TOTALE DELLE DECISIONI
BANCA POPOLARE DI BARI SPA	703	628	75	89,3%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	150	83	67	55,3%
INTESA SANPAOLO SPA	92	45	47	48,9%
CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	76	65	11	85,5%
UNICREDIT SPA	59	30	29	50,8%
FINECOBANK BANCA FINECO SPA	48	3	45	6,3%
BANCO BPM SPA	41	17	24	41,5%
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	36	28	8	77,8%
BANCA DI CIVIDALE SPA	34	32	2	94,1%
BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	31	24	7	77,4%
BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	25	22	3	88,0%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	24	8	16	33,3%
CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	21	20	1	95,2%
POSTE ITALIANE SPA	21	1	20	4,8%
UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	20	12	8	60,0%
BANCA MEDIOLANUM SPA	18	6	12	33,3%
BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	17	10	7	58,8%

DEUTSCHE BANK SPA	17	9	8	52,9%
BANCA GENERALI SPA	13	5	8	38,5%
FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA IN FORMA ABBREVIATA FIDEURAM SPA	13	-	13	0,0%
BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	12	8	4	66,7%
AZIMUT CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA	11	5	6	45,5%
BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ PER AZIONI	11	11	0	100,0%
BPER BANCA SPA	11	7	4	63,6%
IW BANK SPA	10	-	10	0,0%
CHEBANCA! SPA	9	7	2	77,8%
CREDITO EMILIANO SPA	9	3	6	33,3%
CA INDOSUEZ WEALTH (ITALY) SPA	8	4	4	50,0%
BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	7	5	2	71,4%
BINCKBANK N.V.	6	-	6	0,0%
BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	5	4	1	80,0%
BANCA SELLA - SPA	5	1	4	20,0%
BANCA WISE DIALOG BANK SPA - BANCA WIDIBA	5	-	5	0,0%
IG MARKETS LIMITED	5	1	4	20,0%
AFX CAPITAL MARKETS LTD	4	4	0	100,0%
ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	4	3	1	75,0%
CREDITO VALTELLINESE SPA	4	1	3	25,0%
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	4	1	3	25,0%
BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	3	1	2	33,3%
BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	3	2	1	66,7%
CORDUSIO SIM SPA	3	-	3	0,0%
DEA CAPITAL REAL ESTATE SGR S.P.A.	3	-	3	0,0%
DIRECTA SIM SPA	3	2	1	66,7%
B.C.C. DEL GARDA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1	1	50,0%
BANCA DELLA VALSASSINA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	2	2	0	100,0%
BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	2	-	2	0,0%
BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2	2	0	100,0%

BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2	1	1	50,0%
BANCA POPOLARE DI SONDRIO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2	-	2	0,0%
BCC RISPARMIO&PREVIDENZA S.G.R.P.A.	2	1	1	50,0%
SAGITTA SGR SPA	2	2	0	100,0%
SANPAOLO INVEST SIM SPA	2	1	1	50,0%
SOFIA SGR SPA	2	-	2	0,0%
UBS EUROPE SE - SUCCURSALE ITALIA	2	1	1	50,0%
ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1	-	1	0,0%
ASSITECA SIM SPA	1	1	0	100,0%
BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	1	0	100,0%
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	1	0	100,0%
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP. P.A.	1	-	1	0,0%
BANCA MACERATA SPA	1	1	0	100,0%
BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	-	1	0,0%
BANCA PASSADORE & C. SPA	1	-	1	0,0%
BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	1	0	100,0%
BANCA PROFILO SPA	1	-	1	0,0%
BANCA REALE SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	1	-	1	0,0%
CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	1	-	1	0,0%
CONSULTINVEST INVESTIMENTI SIM SPA	1	1	0	100,0%
CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	1	-	1	0,0%
EURIZON CAPITAL SGR SPA	1	-	1	0,0%
ING BANK N.V.	1	-	1	0,0%
INVESTIRE SGR S.P.A.	1	1	0	100,0%
MORGAN STANLEY INVESTMENT MANAGEMENT LIMITED	1	-	1	0,0%
MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1	1	0	100,0%
SAXO BANK A/S	1	1	0	100,0%



UNICASIM SOCIETÀ DI INTER-MEDIAZIONE MOBILIARE SPA	1	-	1	0,0%
VIVIBANCA SPA	1	-	1	0,0%

## RICORSI PER VALORE DELLA RICHIESTA

(Unità e valori percentuali sui 1.355 ricorsi procedibili)

VALORE DELLA RICHIESTA IN EURO	NUMERO TOTALE RICORSI	PERCENTUALE SUL TOTALE
da 0 a 5.000 euro	207	15,3%
da 5.001 a 10.000	172	12,7%
da 10.001 a 30.000	355	26,2%
da 30.001 a 50.000	180	13,3%
da 50.001 a 100.000	207	15,3%
Richieste maggiori di 100.000	209	15,4%
Senza indicazione di importo	25	1,8%

## CONTROVALORE IMPORTI RICHIESTI E RICONOSCIUTI DAL COLLEGIO

(Valori in euro sui 1.650 ricorsi decisi)

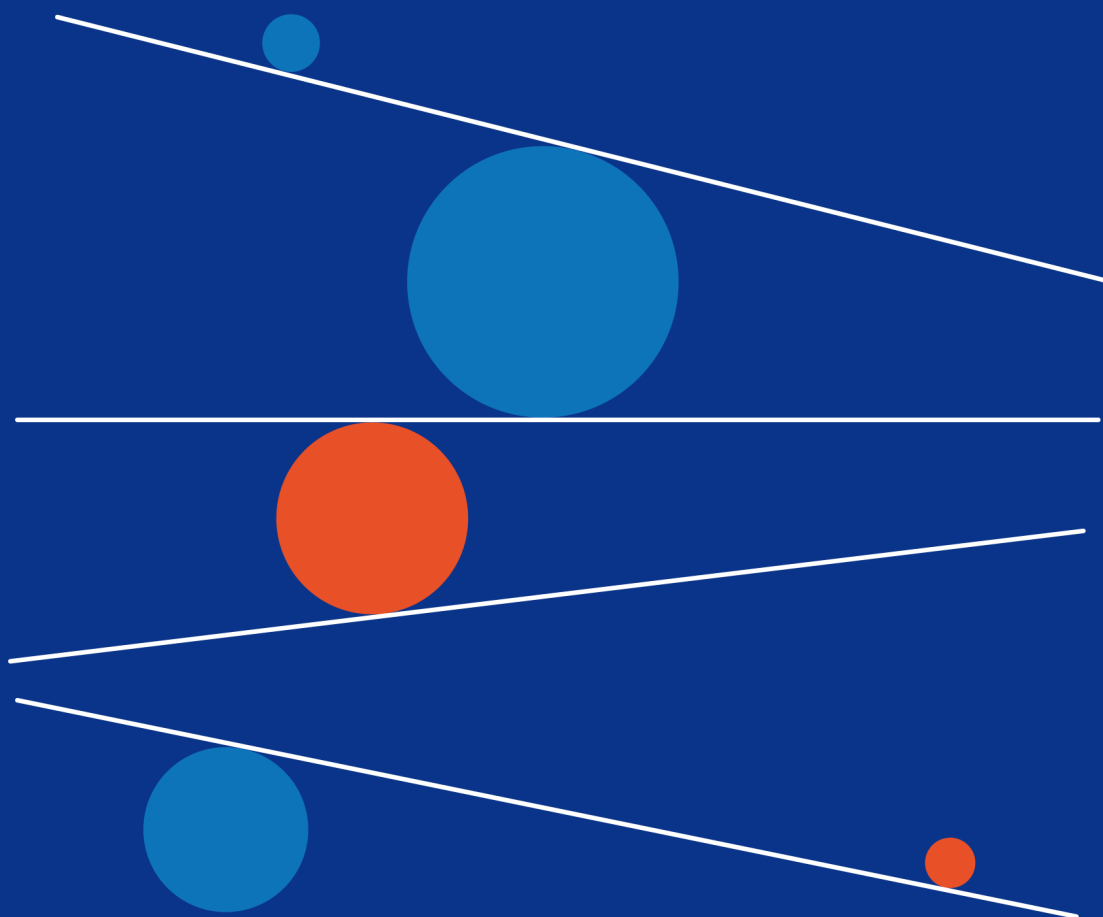
	Valore totale	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
Richieste dei ricorrenti (sul totale dei ricorsi accolti e rigettati)	108.533.054	65.777	66,01	500.000
Per ricorsi accolti	67.212.175	59.061	400	500.000
Decisioni assunte dal Collegio (ricorsi accolti)	39.254.860	34.494	96,38	500.000

## RICORSI INAMMISSIBILI/IRRICEVIBILI

(Unità e valori percentuali)

Esito ricorso e classificazione	Numero totale	Percentuale sul totale dei ricorsi ricevuti
Dichiarazioni di inammissibilità	202	12,72%
La controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'arbitro	186	11,7%
Il ricorso non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti (indeterminatezza)	7	0,44%
La controversia attiene a fatti accaduti da oltre un decennio rispetto alla proposizione del ricorso	5	0,32%
La qualifica di intermediario ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera h), non sussiste al momento della presentazione del ricorso	2	0,13%
L'Intermediario non è legittimato passivo nella controversia	2	0,13%
Dichiarazioni di irricevibilità	25	1,58%
Il ricorso non è stato proposto secondo le modalità indicate dall'art. 11, comma 1, del Regolamento	8	0,51%
Non è stato presentato reclamo all'intermediario	7	0,44%
Sono trascorsi meno di 60 gg. dalla presentazione del reclamo e l'intermediario non ha ancora fornito risposta	6	0,38%
È trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario	3	0,19%
L'Arbitro si è già pronunciato con decisione di merito	1	0,06%





Appendice normativa

## DECRETO LEGISLATIVO 4 MARZO 2010, N. 28

### **ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 60 DELLA LEGGE 18 GIUGNO 2009, N. 69, IN MATERIA DI MEDIAZIONE FINALIZZATA ALLA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI.**

#### **Capo I DISPOSIZIONI GENERALI**

##### IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 60 della legge 19 giugno 2009, n. 69, recante delega al Governo in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali;

Vista la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 28 ottobre 2009;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 febbraio 2010;  
Sulla proposta del Ministro della giustizia;

Emana il seguente decreto legislativo:

#### **Art. 1 Definizioni**

1. Ai fini del presente decreto legislativo, si intende per:

*((a) mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa));*

b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;

c) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;

d) organismo: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto;

- e) registro: il registro degli organismi istituito con decreto del Ministro della giustizia ai sensi dell'articolo 16 del presente decreto, nonché, sino all'emanazione di tale decreto, il registro degli organismi istituito con il decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222.

## Art. 2

### Controversie oggetto di mediazione

1. Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto.
2. Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.

## Capo II

### DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

## Art. 3

### Disciplina applicabile e forma degli atti

(omissis)

## Art. 4

### Accesso alla mediazione

(omissis)

## Art. 5

### Condizione di procedibilità e rapporti con il processo

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (3)

1-bis. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero i procedimenti previsti dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dai rispettivi regolamenti di attuazione ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda

giudiziale. **((A decorrere dall'anno 2018, il Ministro della giustizia riferisce annualmente alle Camere sugli effetti prodotti e sui risultati conseguiti dall'applicazione delle disposizioni del presente comma))**. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni. (4) (6)

2. Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può disporre l'esperimento del procedimento di mediazione; in tal caso, l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale anche in sede di appello. Il provvedimento di cui al periodo precedente è adottato prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa. Il giudice fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6 e, quando la mediazione non è già stata avviata, assegna contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. (4)

2-bis. Quando l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l'accordo. (4)

3. Lo svolgimento della mediazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti urgenti e cautelari, né la trascrizione della domanda giudiziale.

4. I commi 1-bis e 2 non si applicano:

- a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione;
- b) nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile;
- c) nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile;
- d) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;
- e) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
- f) nei procedimenti in camera di consiglio;
- g) nell'azione civile esercitata nel processo penale; (4)

5. Fermo quanto previsto dal comma 1-bis e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, se il contratto, lo statuto ovvero l'atto costitutivo dell'ente prevedono una clausola di mediazione o conciliazione e il tentativo non risulta esperito, il giudice o l'arbitro, su eccezione di parte, proposta nella prima difesa, assegna alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo



stesso modo il giudice o l'arbitro fissa la successiva udienza quando la mediazione o il tentativo di conciliazione sono iniziati, ma non conclusi. La domanda è presentata davanti all'organismo indicato dalla clausola, se iscritto nel registro, ovvero, in mancanza, davanti ad un altro organismo iscritto, fermo il rispetto del criterio di cui all'articolo 4, comma 1. In ogni caso, le parti possono concordare, successivamente al contratto o allo statuto o all'atto costitutivo, l'individuazione di un diverso organismo iscritto. (4)

6. Dal momento della comunicazione alle altre parti, la domanda di mediazione produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda di mediazione impedisce altresì la decadenza per una sola volta, ma se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di cui all'articolo 11 presso la segreteria dell'organismo.

### **AGGIORNAMENTO (3)**

La Corte Costituzionale, con sentenza 24 ottobre 2012 - 6 dicembre 2012, n. 272 (in G.U. 1a s.s. 12/12/2012, n. 49), ha dichiarato "l'illegittimità costituzionale dell'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali)".

Ha inoltre dichiarato "in via consequenziale, ai sensi dell'art. 27 della legge 11 marzo 1953, n. 87 (Norme sulla costituzione e sul funzionamento della Corte costituzionale), l'illegittimità costituzionale: [...] b) dell'art. 5, comma 2, primo periodo, del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «Fermo quanto previsto dal comma 1 e», c) dell'art. 5, comma 4, del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «I commi 1 e»; d) dell'art. 5, comma 5 del detto decreto legislativo, limitatamente alle parole «Fermo quanto previsto dal comma 1 e»".

### **AGGIORNAMENTO (4)**

Il D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2013, n. 98 ha disposto (con l'art. 84, comma 2) che "Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano decorsi trenta giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto."

### **AGGIORNAMENTO (6)**

Il D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130 ha disposto (con l'art. 2, comma 1) che "Le disposizioni del presente decreto, concernenti l'attuazione del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016".

#### **Art. 6 Durata**

(omissis)

#### **Art. 7 Effetti sulla ragionevole durata del processo**

(omissis)

#### **Art. 8 Procedimento**

(omissis)

#### **Art. 9 Dovere di riservatezza**

(omissis)

#### **Art. 10 Inutilizzabilità e segreto professionale**

(omissis)

Art. 11  
Conciliazione

(omissis)

Art. 12  
Efficacia esecutiva ed esecuzione

(omissis)

Art. 13  
(( *Spese processuali*). ))

(omissis)

Art. 14  
Obblighi del mediatore

(omissis)

Art. 15  
Mediazione nell'azione di classe

(omissis)

**Capo III**  
**ORGANISMI DI MEDIAZIONE**

(omissis)

**Capo IV**  
**DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA**

(omissis)

**Capo V**  
**ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

Dato a Roma, addì 4 marzo 2010

NAPOLITANO

Berlusconi, Presidente del Consiglio dei Ministri  
Alfano, Ministro della giustizia  
Visto, il Guardasigilli: Alfano

## **DECRETO LEGISLATIVO 6 AGOSTO 2015, N. 130**

### **ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2013/11/UE SULLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI, CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (CE) N. 2006/2004 E LA DIRETTIVA 2009/22/CE (DIRETTIVA SULL'ADR PER I CONSUMATORI).**

#### **IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA**

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 14, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Vista la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori);

Vista la legge 24 dicembre 2012, n. 234, recante norme generali sulla partecipazione dell'Italia alla formazione e all'attuazione della normativa e delle politiche dell'Unione europea, ed in particolare gli articoli 31 e 32;

Vista la legge 7 ottobre 2014, n. 154, recante delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2013 - secondo semestre - ed in particolare l'articolo 8, che introduce principi e criteri direttivi specifici per il recepimento della direttiva 2013/11/UE;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il codice del consumo;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione dell'8 maggio 2015;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del 31 luglio 2015; Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei ministri e del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con i Ministri dell'economia e delle finanze, della giustizia e degli affari esteri e della cooperazione internazionale;

EMANA il seguente decreto legislativo:

#### **Art. 1**

##### **Modifiche al Codice del consumo in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori**

1. Alla parte V del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, il titolo II termina con l'articolo 140-bis e dopo il titolo II è inserito il seguente: «TITOLO II-bis - RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE».

2. L'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, è sostituito dal seguente:

«Art. 141 (Disposizioni generali: definizioni ed ambito di applicazione). - 1. Ai fini del presente titolo, si intende per:

- a) «consumatore»: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- b) «professionista»: il soggetto, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);
- c) «contratto di vendita»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera e);
- d) «contratto di servizi»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera f);
- e) «controversia nazionale»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista;
- f) «controversia transfrontaliera»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista;
- g) «procedura ADR»: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al presente titolo ed eseguita da un organismo ADR-Alternative Dispute Resolution;
- h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141-decies;
- i) «autorità competente»: le autorità indicate dall'articolo 141-octies;
- l) «domanda»: la domanda presentata all'organismo per avviare la procedura ADR;
- m) «servizi non economici di interesse generale»: i servizi di interesse generale che non sono prestati a fini economici, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati, e, in particolare i servizi prestati, senza corrispettivo economico, da pubbliche amministrazioni o per conto delle stesse.

2. Ai fini del presente titolo il professionista si considera stabilito:

- a) se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;
- b) se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede legale, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede.

3. Ai fini del presente titolo, l'organismo ADR si considera stabilito:

- a) se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR;
- b) se è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività ADR o ha la sua sede legale;
- c) se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.

4. Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione.

5. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano altresì alle procedure di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter.

6. Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:

- a) articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;
- b) articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche;
- c) articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti.

7. Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo.

8. Le disposizioni di cui al presente titolo non si applicano:

- a) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;
- b) ai servizi non economici d'interesse generale;
- c) alle controversie fra professionisti;
- d) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;
- e) ai tentativi di conciliazione giudiziale per la composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;
- f) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;

g) ai servizi di assistenza sanitaria, prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;

h) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

9. Le disposizioni di cui al presente titolo non precludono il funzionamento di eventuali organismi ADR istituiti nell'ambito delle norme e provvedimenti, di cui ai commi 7 e 8, ed in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori e sia degli interessi dei professionisti.

10. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

3. Dopo l'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono inseriti i seguenti:

«Art. 141-bis (Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR). - 1. È fatto obbligo agli organismi ADR di:

a) mantenere un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica;

b) mettere a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a), su un supporto durevole, così come definito dall'articolo 45, comma 1, lettera l);

c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica;

d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;

e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013, anche attraverso il ricorso a reti di organismi ADR;

f) adottare i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.

2. Gli organismi ADR possono, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;

b) la controversia è futile o temeraria;

- c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

3. Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

4. È fatto obbligo agli organismi ADR di prevedere e garantire che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie siano:

- a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
- b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
- c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
- d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

5. È fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, l'organismo ADR deve:

- a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza
- b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza
- c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

6. Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall'articolo 141-quater, comma 5, lettera a).

7. Nell'ipotesi prevista dal comma 5, qualora l'organismo ADR sia costituito da una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del medesimo comma.

8. Qualora le persone fisiche incaricate della procedura ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, è assicurato che, oltre ai requisiti del presente titolo e quelli generali di cui ai commi 4 e 9, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti. Il presente comma non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e di una o più associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137.

9. È fatto obbligo agli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale, disporre che il collegio sia composto da un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

10. Se gli organismi ADR, ai fini del comma 4, lettera a), del presente articolo, provvedono alla formazione delle persone fisiche incaricate della risoluzione extragiudiziale delle controversie, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 141-nonies, comma 4, lettera g). I programmi di formazione possono essere promossi ed eseguiti dalle stesse autorità competenti, di cui all'articolo 141-octies. Restano ferme le disposizioni in materia di formazione dei mediatori di cui ai commi 4-bis, 5 e 6 dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Art. 141-ter (Negoziazioni paritetiche). - 1. Le procedure svolte dinanzi agli organismi ADR in cui parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista o da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, sono considerate procedure ADR, ai sensi del presente Codice, se, oltre all'osservanza delle disposizioni di cui al presente titolo, rispettano i seguenti ulteriori requisiti specifici di indipendenza e trasparenza:

- a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono far parte di una commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e di rappresentanti del professionista, e sono nominate a seguito di una procedura trasparente;
- b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- c) è fatto obbligo al rappresentante delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né di avere contributi finanziari diretti da parte degli stessi; gli eventuali contributi erogati dal professionista o dall'organizzazione professionale o dall'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, quale parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, devono essere erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite;



- d) è fatto, altresì, obbligo al rappresentante del professionista, se tale rapporto lavorativo non era già in corso al momento di conferimento dell'incarico, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR;
- e) l'organismo di risoluzione delle controversie, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista o all'organizzazione professionale o all'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un organo paritetico di garanzia privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, deve essere chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista ed avere a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

2. Rientrano nelle procedure di cui al comma 1 esclusivamente le negoziazioni paritetiche disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, nonché quelle disciplinate da protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali secondo i criteri a tal fine indicati nell'accordo sancito in sede di Conferenza unificata Stato-regioni e Stato-città ed autonomie locali del 26 settembre 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013.

Art. 141-quater (Trasparenza, efficacia, equità e libertà). - 1. È fatto obbligo agli organismi ADR, di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, efficacia, equità e libertà, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:

- a) le modalità di contatto, l'indirizzo postale e quello di posta elettronica;
- b) il proprio inserimento nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, secondo comma;
- c) le persone fisiche incaricate della procedura ADR, i criteri seguiti per il conferimento dell'incarico nonché per la loro successiva designazione e la durata del loro incarico;
- d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della procedura ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
- e) l'eventuale appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- f) il settore di competenza specifica, incluso, eventualmente, il limite di valore di competenza;
- g) le norme che disciplinano la procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia per la quale l'organismo di ADR è stato iscritto e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 141-bis, comma 2;
- h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR;
- i) se l'organismo ADR risolve le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole;

- l) eventuali attività che le parti sono tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il tentativo di risoluzione della controversia mediante negoziazione diretta con il professionista;
  - m) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
  - n) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
  - o) la durata media della procedura ADR;
  - p) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR;
  - q) l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.
2. È fatto obbligo agli organismi ADR di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni, con riferimento alle controversie sia nazionali che transfrontaliere, devono comprendere le seguenti informazioni:
- a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono;
  - b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi;
  - c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2;
  - d) nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
  - e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;
  - f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
  - g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
  - h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.
3. Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni:
- a) essere disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
  - b) consentire la partecipazione alle parti senza obbligo di assistenza legale; è fatto sempre salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

- c) essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori;
- d) l'organismo ADR che ha ricevuto una domanda dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;
- e) concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura.

4. Nell'ambito delle procedure ADR deve essere garantito altresì che:

- a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
- b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.

5. Nell'ipotesi di procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, gli organismi ADR garantiscono che:

- a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore;
- b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
  - 1) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;
  - 2) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
  - 3) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;
- c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;
- d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

Art. 141-quinquies (Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza). - 1. Dalla data di ricevimento da parte dell'organismo ADR, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta.

2. Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale.

3. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia è parte.

Art. 141-sexies (Informazioni e assistenza ai consumatori). - 1. I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

2. Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore.

3. Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

4. È fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi.

5. Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, salvo quanto previsto dalla normativa di settore, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.

6. È fatto obbligo agli organismi ADR e al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) di rendere disponibile al pubblico sui propri siti web, fornendo un link al sito della Commissione europea, e laddove possibile su supporto durevole nei propri locali, l'elenco degli organismi ADR elaborato e pubblicato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

7. L'elenco degli organismi ADR di cui al comma 6 è posto a disposizione delle associazioni di consumatori e delle associazioni di categoria di professionisti che possono renderlo disponibile al pubblico sui loro siti web o in qualsiasi altro modo esse ritengano appropriato.

8. Sul sito istituzionale di ciascuna autorità competente è assicurata la pubblicazione delle informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere le controversie contemplate dal presente titolo.

9. Le autorità competenti incoraggiano le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e le organizzazioni professionali, a diffondere la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori.

Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono i reclami dai consumatori.

Art. 141-septies (Cooperazione). - 1. Le autorità competenti assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e i regolari scambi con gli altri Stati membri dell'Unione europea delle migliori prassi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.

2. Se esiste una rete europea di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore, le autorità competenti incoraggiano ad associarsi a detta rete gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore.

3. Le autorità competenti incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori. Tale cooperazione comprende, in particolare, lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. È incluso anche lo scambio di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

4. La cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 devono avvenire nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

5. Sono fatte salve le disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali di cui al comma 3. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio e agli altri vincoli equivalenti di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

Art. 141-octies (Autorità competenti e punto di contatto unico). - 1. Per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies, sono designate le seguenti autorità competenti:

- a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime;
- c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;
- d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;
- e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;

f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;

g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell'elenco di cui alla lettera a).

2. Il Ministero dello sviluppo economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea.

3. Al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti di cui al comma 1 è istituito presso il Ministero dello sviluppo economico un tavolo di coordinamento e di indirizzo. Lo stesso è composto da un rappresentante per ciascuna autorità competente. Al Ministero dello sviluppo economico è attribuito il compito di convocazione e di raccordo. Al tavolo sono assegnati compiti di definizione degli indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR. Ai componenti del predetto tavolo di coordinamento ed indirizzo non spetta alcun compenso, gettone di presenza o altro emolumento comunque denominato e a qualsiasi titolo dovuto.

Art. 141-nonies (Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie). - 1. Gli organismi di risoluzione delle controversie che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi del presente titolo e inseriti in elenco conformemente all'articolo 141-decies, comma 2, devono presentare domanda di iscrizione alla rispettiva autorità competente, indicando:

- a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;
- b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- c) le proprie norme procedurali;
- d) le loro tariffe, se del caso;
- e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
- f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
- g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;
- h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2;
- i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o meno i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva, e di rispettare o meno i requisiti di qualità di cui al presente titolo.

2. Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) ad h) del comma 1 vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.

3. Gli organismi di risoluzione delle controversie dinanzi ai quali si svolgono le procedure di cui all'articolo 141-ter, oltre a comunicare ai requisiti di cui al comma 1, devono altresì trasmettere le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui al comma 1 dell'articolo 141-ter.

4. A far data dal secondo anno di iscrizione al relativo elenco, con cadenza biennale, ogni organismo ADR trasmette alla rispettiva autorità competente informazioni concernenti:

- a) il numero di reclami ricevuti ed i tipi di controversie alle quali si riferiscono;
- b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato;
- c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;
- d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;
- f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- g) se prevista, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate delle risoluzioni delle controversie di cui all'articolo 141-bis, comma 4, lettera a);
- h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

Art. 141-decies (Ruolo delle autorità competenti). - 1. Presso ciascuna autorità competente è istituito, rispettivamente con decreto ministeriale o con provvedimenti interni, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio.

2. Ogni autorità competente provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR.

3. Ciascuna autorità competente sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR. Tale elenco comprende:

- a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al comma 1;
- b) le loro tariffe, se del caso;
- c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;

- d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;
- e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;
- f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;
- g) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2.

4. Se un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente.

Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo ADR continua a non soddisfare i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente cancella l'organismo dall'elenco di cui al comma 2. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

5. Ogni autorità competente notifica senza indugio l'elenco di cui ai commi 1 e 3, e ogni suo successivo aggiornamento, al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

6. L'elenco e gli aggiornamenti di cui ai commi 2, 3 e 4 relativi agli organismi ADR stabiliti nel territorio della Repubblica italiana sono trasmessi alla Commissione europea dal Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico.

7. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR, elaborato dalla Commissione europea e notificato al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico, fornendo sul proprio sito internet un link al pertinente sito internet della Commissione europea. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole.

8. Entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni quattro anni, il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, con il contributo delle altre autorità competenti, pubblica e trasmette alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio della Repubblica Italiana. In particolare, tale relazione:

- a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;
- b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;
- c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.».

4. All'articolo 139, comma 1, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, alla fine della lettera b) e della lettera b-bis), il punto è sostituito dal punto e virgola e, dopo la lettera b-bis), è aggiunta la seguente:

«b-ter) regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento



sull'ODR per i consumatori).».

5. All'articolo 10, comma 1, all'articolo 16, comma 2, all'articolo 106, commi 1 e 2, all'articolo 107, comma 1, all'articolo 110, commi 1, 3, 4 e 5, all'articolo 136, commi 1 e 2, primo e secondo periodo, all'articolo 137, commi 1, 2, 4 e 6, e all'articolo 140, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, le parole: «delle attività produttive» sono sostituite dalle seguenti: «dello sviluppo economico».

6. All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, al comma 2 dopo le parole: «del presente capo», prima della virgola, sono inserite le seguenti: «nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3».

7. All'articolo 66 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 5 è sostituito dal seguente:

«5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. È altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».

8. All'articolo 66-quater, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il comma 3 è sostituito dal seguente:

«3. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.».

9. Al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del consumo, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 33, comma 2, dopo la lettera v) sono aggiunte le seguenti:

«v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;

v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V.».

#### **Art. 1 bis**

**Modifiche al decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 - Istituzione di procedure di conciliazione e arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262**

1. Dopo il comma 5 dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179<sup>1</sup>, sono aggiunti i seguenti:

«5-bis. I soggetti nei cui confronti la CONSOB esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 5-ter, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. In caso di mancata adesione, alle società e agli enti si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190, comma 1 del citato

---

1. Decreto abrogato ai sensi del decreto legislativo 3 agosto 2017 n. 129.

decreto legislativo n. 58 del 1998 e alle persone fisiche di cui all'articolo 18-bis del predetto decreto legislativo n. 58 del 1998 si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190-ter del medesimo decreto legislativo. 5-ter. La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Alla copertura delle relative spese di funzionamento si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, ai sensi dell'articolo 9, comma 2.».

2. All'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le parole: «il procedimento di conciliazione previsto» sono sostituite dalle seguenti: «i procedimenti previsti» e dopo le parole: «n. 179,» sono inserite le seguenti: «e dai rispettivi regolamenti di attuazione».

## **Art. 2** **Disposizioni finali**

1. Le disposizioni del presente decreto, concernenti l'attuazione del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

2. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione europea alla data di entrata in vigore del presente decreto e successivamente in occasione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati:

- a) il nome e le informazioni di contatto dell'organismo di cui all'articolo 141-sexies, comma 5, del codice;
- b) le autorità competenti, incluso il punto unico di contatto, di cui all'articolo 141-octies del codice;
- c) il testo delle disposizioni di cui al presente decreto legislativo e delle altre disposizioni essenziali di diritto interno adottate nel settore disciplinato dal presente decreto legislativo.

3. Il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, comunica alla Commissione europea entro il 9 gennaio 2016 il primo elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 5, del codice.

**Art. 3**  
**Clausola di invarianza finanziaria**

1. Dall'attuazione delle disposizioni di cui al presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Le amministrazioni interessate provvedono agli adempimenti previsti dal presente decreto con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 6 agosto 2015

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia  
e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri  
e della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

## DECRETO LEGISLATIVO 3 AGOSTO 2017, N. 129

**ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2014/65/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 15 MAGGIO 2014, RELATIVA AI MERCATI DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E CHE MODIFICA LA DIRETTIVA 2002/92/CE E LA DIRETTIVA 2011/61/UE, COSÌ, COME MODIFICATA DALLA DIRETTIVA 2016/1034/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 GIUGNO 2016, E DI ADEGUAMENTO DELLA NORMATIVA NAZIONALE ALLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (UE) N. 600/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 15 MAGGIO 2014, SUI MERCATI DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (UE) N. 648/2012, COSÌ COME MODIFICATO DAL REGOLAMENTO (UE) 2016/1033 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 GIUGNO 2016.**

### Art. 2

Modifiche alla parte II del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58

*(omissis)*

32. L'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, è sostituito dal seguente: «Art. 32-ter (Risoluzione stragiudiziale di controversie). - 1. I soggetti nei cui confronti la Consob esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 2, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies, del presente decreto. In caso di mancata adesione, alle società e agli enti si applicano le sanzioni di cui all'articolo 190, comma 1, e alle persone fisiche di cui all'articolo 18-bis si applicano le sanzioni di cui all'articolo 187-quinquiesdecies, comma 1-bis, del presente decreto. 2. La Consob determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1 nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati.

*(omissis)*

### Art. 10

Disposizioni transitorie e finali

*(omissis)*

12. Il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, è abrogato ma continua a essere applicato fino al 3 gennaio 2018. A partire da tale data i riferimenti ai commi 5-bis e 5-ter dell'articolo 2, e al comma 2 dell'articolo 9, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, si intendono effettuati, rispettivamente, ai commi 1, 2 e 3 dell'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; i riferimenti all'articolo 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, si intendono effettuati all'articolo 32-ter.1 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

*(omissis)*

**Art. 11**  
**Clausola di invarianza finanziaria**

1. Dall'attuazione del presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 3 agosto 2017

MATTARELLA

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Guidi, Ministro dello sviluppo economico

Padoan, Ministro dell'economia  
e delle finanze

Orlando, Ministro della giustizia

Gentiloni Silveri, Ministro degli affari esteri  
e della cooperazione internazionale

Visto, il Guardasigilli: Orlando

### DELIBERA N. 19602

#### **ISTITUZIONE DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) E ADOZIONE DEL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 2, COMMI 5-BIS E 5-TER, DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 OTTOBRE 2007, N. 179**

##### LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'articolo 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modificazioni, recante *"Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"*;

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante la *"Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del consumo"* ed, in particolare, il titolo II-bis, recante *"Risoluzione extragiudiziale delle controversie"*, introdotto dall'articolo 1 del sopra richiamato decreto legislativo n. 130 del 2015;

VISTO l'art. 2, comma 5-bis del decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotto dall'art. 1-bis del citato decreto legislativo n. 130 del 2015, secondo cui *"I soggetti nei cui confronti la CONSOB esercita la propria attività di vigilanza, da individuarsi con il regolamento di cui al comma 5-ter, devono aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58."*;

VISTO l'art. 2, comma 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007, introdotto dall'art. 1-bis del citato decreto legislativo n. 130 del 2015, secondo cui *"La CONSOB determina, con proprio regolamento, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo II-bis del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 5-bis nonché i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati."*;

VISTO il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);

VISTA la legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016)”*, ed in particolare, l’articolo 1, commi 41, 44, 45, 46 e 47;

VISTO il richiamato comma 47 dell’articolo 1 della citata legge n. 208 del 2015, in base al quale *“Gli articoli 2, commi da 1 a 5, 3, 4, 5 e 6 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, sono abrogati dalla data in cui diviene operativo l’organo decidente di cui al comma 5-ter dell’articolo 2 del citato decreto legislativo n. 179 del 2007. Il regolamento della CONSOB indicato al citato comma 5-ter dell’articolo 2 del decreto legislativo n. 179 del 2007 prevede, altresì, le disposizioni transitorie per la definizione delle procedure di conciliazione che risultano avviate e non ancora concluse alla data in cui diviene operativo l’organo decidente di cui al primo periodo.”*;

VISTA la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012, con la quale è stato adottato il Regolamento di attuazione del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente la Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob e le relative procedure;

CONSIDERATE le osservazioni ricevute nella consultazione pubblica effettuata ai fini della predisposizione della presente normativa;

## **DELIBERA:**

### **Art. 1**

*(Istituzione presso la Consob dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie e adozione del Regolamento di attuazione dell’articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179)*

1. È istituito presso la Consob l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).
2. È adottato il Regolamento di attuazione dell’articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l’Arbitro per le Controversie Finanziarie, con il quale sono stabiliti i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso l’Arbitro e individuati i criteri di composizione del relativo organo decidente. Il Regolamento consta di 19 articoli.

### **Art. 2**

*(Disposizioni attuative e transitorie)*

1. La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l’organizzazione e il funzionamento dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie, e ne determina la data di avvio dell’operatività.
2. Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell’articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell’operatività dell’Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
3. La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per l’amministrazione delle procedure indicate al comma 2, fino alla loro conclusione.
4. I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all’Arbitro dalla data di avvio dell’operatività dell’albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell’articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

**Art. 3**  
*(Disposizioni finali)*

1. La presente delibera e l'annesso regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel Bollettino della Consob.

2. Salvo quanto previsto dall'articolo 2, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione.

4 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Giuseppe Vegas*



**Regolamento di attuazione dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)¹ adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e successivamente modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021².**

- 
- 1 Titolo così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179" con le parole: "32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".
- 2 La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e l'allegato regolamento sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19.5.2016 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.1., maggio 2016. La delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 dispone che:
- La Consob adotta, con successive delibere, disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (adottate con delibera n. 19700 del 3 agosto 2016), e ne determina la data di avvio dell'operatività (determinata al 9 gennaio 2017 con delibera n. 19783 del 23 novembre 2016).
  - I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria aderiscono all'Arbitro dalla data di avvio dell'operatività dell'albo unico dei consulenti finanziari, stabilita dalla Consob ai sensi dell'articolo 1, comma 41, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.
  - Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di conciliazione e di arbitrato istituita presso la Consob ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.
  - Salvo quanto previsto dal punto precedente, a decorrere dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro sono abrogate la delibera n. 18275 del 18 luglio 2012 e le relative disposizioni di applicazione e attuazione. La delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 134 del 7.6.2021 e in CONSOB Bollettino quindicinale n. 5.2., maggio 2021, essa è in vigore dal 1° ottobre 2021. Si riportano le disposizioni transitorie e finali previste dall'articolo 2 della delibera n. 21867 del 26 maggio 2021: "1. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2, le modifiche apportate dall'articolo 1 della presente delibera sono applicabili ai procedimenti avviati con ricorso proposto a partire dalla data di entrata in vigore della stessa. Ai procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data continuano ad applicarsi le disposizioni del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, nel testo vigente antecedentemente all'entrata in vigore della presente delibera.
2. L'articolo 16 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica alle decisioni assunte a partire dalla data di entrata in vigore della stessa, ancorché relative a procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data.
3. Gli articoli 5 e 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificati dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano ai componenti del collegio nominati successivamente alla data di entrata in vigore della stessa.
4. L'articolo 5, comma 3, del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applica anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della stessa.
5. La situazione impeditiva prevista dall'articolo 5, comma 2-bis, e i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dall'articolo 6 del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, come modificato dall'articolo 1 della presente delibera, si applicano anche ai componenti del collegio in carica alla data di entrata in vigore della medesima delibera se verificatisi dopo tale data.
6. Il periodo di cui all'articolo 2, comma 2, della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016, già prorogato fino al 1° luglio 2021 dall'articolo 1, comma 1, della delibera Consob n. 21666 del 22 dicembre 2020, è ulteriormente prorogato fino al 30 settembre 2021."

## **INDICE**

### **Capo I Disposizioni generali**

- Articolo 1 Fonti normative
- Articolo 2 Definizioni
- Articolo 3 Adesione degli intermediari all'Arbitro
- Articolo 4 Ambito di operatività dell'Arbitro

### **Capo II Struttura dell'Arbitro**

- Articolo 5 Composizione del collegio
- Articolo 6 Requisiti di professionalità e di onorabilità
- Articolo 7 Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti
- Articolo 8 Attribuzioni del Presidente
- Articolo 9 Segreteria tecnica

### **Capo III Procedura**

- Articolo 10 Condizioni di ricevibilità
- Articolo 11 Avvio e svolgimento del procedimento
- Articolo 12 Irricevibilità e inammissibilità del ricorso
- Articolo 13 Interruzione ed estinzione del procedimento
- Articolo 14 Termini per la conclusione del procedimento
- Articolo 15 Decisione
- Articolo 16 Esecuzione della decisione
- Articolo 17 Correzione della decisione
- Articolo 18 Spese del procedimento

### **Capo IV Disposizioni finali**

- Articolo 19 Disposizioni finali

## **CAPO I**

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

#### Articolo 1 (*Fonti normative*)

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58<sup>3</sup>.

#### Articolo 2 (*Definizioni*)

1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) "testo unico della finanza" (o anche "TUF"), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
- b) "codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
- c) "Regolamento (UE) n. 524/2013", il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
- c-bis) "Regolamento (UE) n. 1286/2014", il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 novembre 2014 relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati<sup>4</sup>;
- d) "Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)" o "Arbitro", il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
- e) "organo decidente" o "collegio", l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
- f) "segreteria tecnica" o "segreteria", l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;
- g) "investitori", gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del TUF;
- h) "intermediari":
  - i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'articolo 31 del TUF;
  - la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;

---

3. Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "2, comma 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni" con le parole: "32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".

4. Lettera inserita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

- i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF;
  - i gestori di portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali di cui all'articolo 50-quinquies del TUF<sup>5</sup>;
  - i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis) del TUF, limitatamente alla distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi<sup>6</sup>;
- i) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECSP".

### Articolo 3 (Adesione degli intermediari all'Arbitro)

1. Gli intermediari, prima di iniziare l'attività, aderiscono all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria a cui partecipano, tramite comunicazione redatta utilizzando la modulistica resa disponibile sul sito *web* dell'Arbitro. Ove non partecipino ad alcuna associazione di categoria, gli intermediari indicano nella comunicazione di adesione l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a)<sup>7</sup>.
2. Gli intermediari, anche attraverso le associazioni a cui partecipano, comunicano senza indugio alla Consob ogni variazione intervenuta rispetto alle informazioni contenute nella modulistica relativa alla comunicazione di adesione prevista al comma 1<sup>8</sup>.
3. *omissis*<sup>9</sup>
4. Gli intermediari:
  - a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito *web*, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;

---

5. Trattino così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "start-up innovative e PMI innovative" con le parole: "le piccole e medie imprese e per le imprese sociali".

6. Trattino così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il trattino sostituito recitava: "le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis), del TUF dalle stesse emessi";.

7. Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti."

8. Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a)."

9. Comma abrogato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma abrogato recitava: "Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività."

- b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
- c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

#### **Articolo 4** **(Ambito di operatività dell'Arbitro)**

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013<sup>10</sup>.

1-bis. Salvo quanto previsto ai commi 2 e 3, l'Arbitro conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza. L'Arbitro può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale<sup>11</sup>.

2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro cinquecentomila<sup>12</sup>.

3. In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1, con esclusione dei danni non patrimoniali<sup>13</sup>.

3-bis. L'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso<sup>14</sup>.

4. L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze<sup>15</sup>.

---

10. Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "nella parte II del TUF," ha inserito le parole: "nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative,".

11. Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

12. Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "per un importo superiore" con le parole: "comunque superiori".

13. Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale.".

14. Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

15. Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "extragiudiziale delle controversie," ha inserito le parole: "compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa,".

## **CAPO II**

### **STRUTTURA DELL'ARBITRO**

#### Articolo 5 (*Composizione del collegio*)

1. Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.
2. Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.
- 2-bis. Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche<sup>16</sup>.
3. Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati nel ruolo, rispettivamente, di membro effettivo e di Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il soggetto può essere nuovamente nominato<sup>17</sup>.
4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:
  - a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;
  - b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.
6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.
7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.
8. Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati<sup>18</sup>.

---

16 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

17 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta."

18 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "I componenti del collegio" con le parole: "Il Presidente, i membri effettivi e i membri supplenti".

**Articolo 6**  
**(Requisiti di professionalità e di onorabilità)**

1. I componenti del collegio sono individuati tra le seguenti categorie, nei termini consentiti dai rispettivi ordinamenti:

- a) avvocati iscritti agli albi ordinari e speciali abilitati al patrocinio avanti alle magistrature superiori; dottori commercialisti iscritti nella Sezione A) dell'albo dei dottori commercialisti e degli esperti contabili da almeno dodici anni;
- b) notai con almeno sei anni di anzianità di servizio; magistrati ordinari, in servizio da almeno dodici anni o in quiescenza; magistrati amministrativi e contabili con almeno sei anni di anzianità di servizio o in quiescenza;
- c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche o economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridiche o economiche, in servizio o in quiescenza.

2. Non possono essere nominati componenti del collegio i dipendenti in servizio della Consob che nei precedenti due anni sono stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.

3. Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono, salvi gli effetti della riabilitazione:

- a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza<sup>19</sup>;
- c) essere stati condannati, anche con sentenza non definitiva, per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari, di antiriciclaggio, di usura e di strumenti di pagamento nonché per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile, nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267, e nel decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14<sup>20</sup>;
- d) aver riportato, nei cinque anni precedenti, un provvedimento di radiazione e cancellazione o di sospensione dagli ordini professionali<sup>21</sup>;
- d-bis) essere stati, nei cinque anni precedenti, destinatari di sanzioni o di provvedimenti di rimozione irrogati da Autorità di vigilanza<sup>22</sup>;

---

19 . Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159" con le parole: "o di sicurezza".

20 . Lettera così sostituita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. La lettera sostituita recitava: "essere stati condannati con sentenza irrevocabile: 1) a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari e di strumenti di pagamento; 2) a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile e nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267; 3) alla reclusione per un tempo non inferiore a un anno per un delitto contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per un delitto in materia tributaria; 4) alla reclusione per un tempo non inferiore a due anni per un qualunque delitto non colposo;".

21 . Lettera così sostituita con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. La lettera sostituita recitava: "essere stati condannati a una delle pene indicate alla lettera c) con sentenza che applica la pena su richiesta delle parti, salvo il caso di estinzione del reato.".

22 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

d-ter) trovarsi in stato di interdizione o incapacità temporanea o permanente a svolgere funzioni di amministrazione, direzione e controllo ovvero trovarsi in stato di perdita temporanea dei requisiti di onorabilità a seguito di provvedimenti adottati dalle Autorità di vigilanza<sup>23</sup>;

d-quater) essere stati condannati in via definitiva per delitti non colposi<sup>24</sup>;

d-quinquies) essere stati condannati in via definitiva a pena detentiva per delitti colposi e contravvenzioni<sup>25</sup>.

3-bis. Il divieto di cui al comma 3 opera anche qualora la pena sia stata applicata su richiesta delle parti ovvero nel caso in cui sia stata comminata una sanzione sostitutiva della pena detentiva<sup>26</sup>.

4. La originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati nel presente articolo importa la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunciata dalla Consob, sentiti gli interessati, entro sessanta giorni dalla conoscenza della mancanza o della sopravvenuta perdita dei requisiti.

## Articolo 7

### *(Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti)*

1. I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico<sup>27</sup>.

2. Ai fini del rispetto dei principi di cui al comma 1 e all'articolo 141-bis, comma 5, del codice del consumo, i componenti del collegio verificano, una volta investiti di una specifica controversia, l'inesistenza di:

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;

b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.

3. I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti. Ove tali circostanze riguardino il Presidente, questi le comunica al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, e alla segreteria tecnica<sup>28</sup>.

4. I componenti del collegio mantengono il segreto su tutti i dati e le informazioni in ogni modo acquisite in ragione dello svolgimento delle proprie funzioni.

5. Le deliberazioni con cui sono decise le controversie sono adottate collegialmente, con la presenza di tutti i componenti, eventualmente sostituiti dai supplenti, a maggioranza dei voti espressi da tutti i componenti.

---

23 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

24 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

25 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

26 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

27 . Codice deontologico adottato con delibera n. 19701 del 3 agosto 2016.

28 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.



6. La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente<sup>29</sup>.

### **Articolo 8** **(Attribuzioni del Presidente)**

1. Il Presidente:

a) dichiara:

- la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 11, comma 3;
- l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 13;
- l'inammissibilità dell'istanza di correzione ai sensi dell'articolo 17<sup>30</sup>;

b) coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;

c) comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;

d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;

e) cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

### **Articolo 9** **(Segreteria tecnica)**

1. La segreteria tecnica:

a) fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;

b) cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;

c) effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;

d) definisce i contenuti del sito *web* dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;

e) cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-*quater*, comma 2, del codice del consumo;

f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento<sup>31</sup>.

---

29. Compenso determinato con delibera 19622 dell'8 giugno 2016.

30. Trattino inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

31. L'ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (non coordinato nell'ambito di Divisioni) è stato istituito con delibera n. 19729 del 21 settembre 2016 avente effetto dal 15 ottobre 2016.

## **CAPO III PROCEDURA**

### **Articolo 10 (Condizioni di ricevibilità)**

1. Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso<sup>32</sup>.
2. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:
  - a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28<sup>33</sup>;
  - b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
  - b-bis) l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito<sup>34</sup>;
  - b-ter) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale<sup>35</sup>.
3. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto, secondo le modalità indicate all'articolo 11, comma 1, entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario<sup>36</sup>.

### **Articolo 11 (Avvio e svolgimento del procedimento)**

1. Il ricorso con la relativa documentazione, ivi compreso quanto richiesto ai sensi dell'articolo 10, comma 2, lettera b), è trasmesso attraverso il sito web dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito. Non sono presi in considerazione ricorsi, compresa la documentazione ad essi pertinente, trasmessi attraverso altre forme<sup>37</sup>.

1-bis. Per le fasi procedurali previste dai commi 2, 4, 5 e 6 le parti utilizzano esclusivamente la modulistica resa disponibile sul sito web dell'Arbitro e la trasmettono attraverso il medesimo sito<sup>38</sup>.

---

32 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto l'ultimo periodo.

33 . Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "extragiudiziale delle controversie" ha aggiunto le parole: "ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28".

34 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

35 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

36 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data."

37 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Arbitro secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il proprio sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lettera b)."

38 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

1-ter. Ai fini dell'efficienza ed economicità del procedimento dinanzi all'Arbitro e fermo restando quanto previsto dal comma 4, le parti evitano la produzione di documentazione sovrabbondante, disordinata o inconferente rispetto ai fatti controversi<sup>39</sup>.

1-quater. Tutti gli atti di parte relativi ai procedimenti svolti dall'Arbitro sono redatti e trasmessi in lingua italiana. Nel caso in cui i documenti a corredo degli atti di parte siano redatti in lingua straniera, essi sono prodotti nella lingua originale e accompagnati da una traduzione integrale in italiano, in forma libera, realizzata a cura della parte che li deposita<sup>40</sup>.

2. La segreteria tecnica, entro dieci giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, la segreteria tecnica invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a dieci giorni. In tal caso, il termine di dieci giorni entro il quale la segreteria tecnica, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo all'intermediario decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti<sup>41</sup>.

3. Nei casi in cui ritiene il ricorso manifestamente irricevibile o inammissibile, oppure sia decorso inutilmente il termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti, la segreteria tecnica ne informa il Presidente. Se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, il Presidente dà incarico alla segreteria tecnica di proseguire con l'istruttoria del procedimento mediante la trasmissione del ricorso all'intermediario<sup>42</sup>.

4. L'intermediario, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di un procuratore e con le modalità previste al comma 1-bis, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso. Qualora l'intermediario decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di trenta giorni. Nei successivi quindici giorni dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro con le modalità previste al comma 1-bis<sup>43</sup>.

5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dalla scadenza dei termini previsti dal precedente comma<sup>44</sup>.

6. L'intermediario, anche tramite l'associazione di categoria, nei quindici giorni successivi alla scadenza dei termini previsti dal precedente comma, può replicare alla deduzioni integrative del ricorrente<sup>45</sup>.

---

39 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

40 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

41 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "sette" con la parola "dieci" ed ha aggiunto l'ultimo periodo.

42 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Ove necessario ai fini della valutazione di cui al comma 2, la segreteria tecnica invita il ricorrente, entro un termine non superiore a sette giorni, a eventuali integrazioni o chiarimenti. Decorso inutilmente il termine assegnato, e nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, la segreteria tecnica trasmette il ricorso al Presidente, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle relative ragioni. Il Presidente, se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, rimette gli atti alla segreteria tecnica per tutti i successivi adempimenti."

43 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso."

44 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "dal ricevimento delle medesime" con le parole: "dalla scadenza dei termini previsti dal precedente comma".

45 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "L'intermediario" ha inserito le parole: ", anche tramite l'associazione di categoria,", e dopo le parole: "giorni successivi" ha inserito le parole: "alla scadenza dei termini previsti dal precedente comma".

7. La segreteria tecnica cura la formazione del fascicolo contenente la documentazione istruttoria, che è reso disponibile alle parti attraverso il sito web dell'Arbitro, e ne comunica alle parti la data di completamento<sup>46</sup>.

7-bis. Completato il fascicolo istruttorio, la segreteria tecnica redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia<sup>47</sup>.

8. Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi e documenti entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni. In tal caso, il termine di cui all'articolo 14, comma 1, può essere prorogato ai sensi del comma 2 del medesimo articolo<sup>48</sup>.

9. In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

9-bis. Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, i termini previsti dai commi 4, 5 e 6 del presente articolo nonché quello previsto dall'articolo 14, comma 1, sono sospesi per un periodo massimo di novanta giorni. La sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento<sup>49</sup>.

## Articolo 12 (Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

1. Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'articolo 10.

2. Il ricorso è inammissibile quando:

a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;

b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'articolo 4<sup>50</sup>;

b-bis) l'intermediario non è legittimato passivo nella controversia<sup>51</sup>;

b-ter) la qualifica di intermediario ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera h), non sussiste al momento della presentazione del ricorso<sup>52</sup>.

3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

---

46 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "La segreteria tecnica, espletati gli adempimenti preliminari previsti dai commi 2 e 3, cura la formazione del fascicolo, completo degli eventuali atti indicati ai commi 5 e 6, comunica alle parti la data in cui si è completato il fascicolo e redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia. Il fascicolo, contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti nonché le comunicazioni dell'Arbitro, è reso disponibile alle parti medesime attraverso il sito web dell'Arbitro."

47 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

48 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "elementi informativi" ha inserito le parole: "e documenti" e ha aggiunto l'ultimo periodo.

49 . Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

50 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "come definito dall'articolo 4." con le parole: "come definito dall'articolo 4;".

51 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

52 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

### Articolo 13 (Interruzione ed estinzione del procedimento)

1. Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale.
2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.
3. Il procedimento si estingue quando:
  - a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
  - b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso;<sup>53</sup>
  - b-bis) l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente<sup>54</sup>.
- 3-bis. Il procedimento non si estingue nel caso in cui l'intermediario perda tale qualifica come definita dall'articolo 2, comma 1, lettera h), nel corso del suo svolgimento<sup>55</sup>.
4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate, anche d'ufficio, dal Presidente o dal collegio<sup>56</sup>.

### Articolo 14 (Termini per la conclusione del procedimento)

1. L'esito della controversia è comunicato alle parti nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, la decisione corredata della relativa motivazione è trasmessa alle parti entro i successivi 30 giorni<sup>57</sup>.
2. Il termine può essere prorogato dal Presidente o dal collegio prima della sua scadenza, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. La proroga è comunicata alle parti<sup>58</sup>
3. *omissis*<sup>59</sup>

---

53 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "con atto espresso." con le parole: "con atto espresso;"

54 . Lettera aggiunta con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

55 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

56 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "sono dichiarate" ha inserito le parole: ", anche d'ufficio," e dopo le parole: "dal Presidente" ha aggiunto le parole: "o dal collegio".

57 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7."

58 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "essere prorogato" ha inserito le parole: "dal Presidente o", ha abrogato le parole: "previa comunicazione alle parti," e ha aggiunto, in fine, le seguenti parole: "La proroga è comunicata alle parti."

59 . Comma abrogato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma abrogato recitava: "Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a novanta giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia."

4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate entro i termini indicati nei commi precedenti<sup>60</sup>.

5. L'irricevibilità e l'inammissibilità del ricorso dichiarate dal Presidente sono comunicate alle parti nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 2<sup>61</sup>.

## **Articolo 15** **(Decisione)**

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia motivata, adottata applicando le norme giuridiche che disciplinano la materia e tenendo conto degli atti di carattere generale emanati dalla Consob e dall'AESFEM ovvero da altre Autorità di vigilanza nazionali ed europee, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce<sup>62</sup>.

2. Il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.

3. La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione<sup>63</sup>.

3-bis. La decisione non può essere oggetto di riesame da parte del collegio<sup>64</sup>.

## **Articolo 16** **(Esecuzione della decisione)**

1. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'articolo 15, comma 3, attraverso il sito web dell'Arbitro<sup>65</sup>.

2. Quando vi è motivo di ritenere, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, comunica i casi di mancato adempimento al collegio che procede al loro accertamento.

---

60 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento."

61 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Il Presidente dichiara la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 3."

62 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "dall'AESFEM" ha inserito le parole: "ovvero da altre Autorità di vigilanza nazionali ed europee".

63 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "ricezione della decisione" ha aggiunto le parole: "corredata della motivazione".

64 . Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

65 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "L'intermediario", ha inserito le parole: ", anche attraverso un'associazione di categoria," e dopo le parole: "all'articolo 15, comma 3" ha aggiunto le parole: ", attraverso il sito web dell'Arbitro".

Tale accertamento è rinviato di sessanta giorni quando le parti comunicano l'avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione<sup>66</sup>.

3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, una volta accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di cinque anni. È, altresì, resa nota mediante notizia riportata in evidenza sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario, ove disponibile, per una durata di sei mesi e mediante pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. Tale pubblicazione è effettuata a cura e a spese dell'intermediario inadempiente entro 15 giorni dalla comunicazione dell'accertamento dell'inadempimento utilizzando il format disponibile sul sito web dell'Arbitro e attenendosi alle relative istruzioni operative. L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro l'avvenuta pubblicazione della mancata esecuzione della decisione attraverso il medesimo sito web. La cancellazione della notizia dal sito web dell'Arbitro è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale. Sul sito web dell'Arbitro viene pubblicata anche la notizia dell'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di cui al presente comma. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale. Il regime pubblicitario di cui al presente comma non si applica nel caso in cui il collegio rilevi che l'intermediario, entro il termine per l'adempimento, è stato sottoposto a liquidazione coatta amministrativa<sup>67</sup>.

3-bis. In caso di eventuale adempimento tardivo, l'intermediario ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito web di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dal collegio e comportano, all'esito del relativo accertamento, la rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento dal sito web dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web<sup>68</sup>.

4. L'intermediario può in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito. Il collegio dispone in ogni caso la cancellazione della notizia del mancato adempimento qualora il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso dall'Arbitro e favorevole all'intermediario. In questo caso, l'Arbitro provvede a pubblicare sul sito web l'estratto di tale decisione, indicando che l'esito del procedimento giurisdizionale è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web<sup>69</sup>.

---

66 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio."

67 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale."

68 . Comma inserito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

69 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha aggiunto gli ultimi tre periodi.

## Articolo 17 (Correzione della decisione)

1. Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione, può chiederne la correzione esclusivamente per errori materiali. Dell'avvenuta presentazione dell'istanza di correzione viene data tempestiva comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica<sup>70</sup>.
2. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento da parte dell'intermediario<sup>71</sup>.
3. L'istanza è in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.
4. Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

## Articolo 18 (Spese del procedimento)

1. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'articolo 32-ter del TUF. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di avvio del procedimento con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni<sup>72</sup>.
2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:
  - a) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila<sup>73</sup>;
  - b) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila<sup>74</sup>;
  - c) euro quattrocento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila<sup>75</sup>.
3. Per ciascun ricorso presentato, che sia stato accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di:
  - a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;

---

70 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione 13 per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica."

71 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che dopo le parole: "per l'adempimento" ha inserito le parole: "da parte".

72 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo" con le parole: "32-ter.1 del TUF" e ha sostituito le parole: "cui al comma 1" con le parole: "avvio del procedimento".

73 . Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cinquanta" con la parola: "cento".

74 . Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "cento" con la parola: "duecento".

75 . Lettera così modificata con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "duecento" con la parola: "quattrocento".



- b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
- c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila<sup>76</sup>.

3-bis. L'intermediario non è tenuto al versamento della predetta somma qualora abbia formulato, prima della presentazione del ricorso, una proposta conciliativa al ricorrente, da questi rifiutata, per un importo pari o superiore a quello riconosciuto dall'Arbitro nella decisione. Il versamento è ridotto della metà qualora una proposta conciliativa connotata dalle predette caratteristiche è stata formulata dall'intermediario al ricorrente dopo la presentazione del ricorso ed è stata da quest'ultimo rifiutata<sup>77</sup>.

## **CAPO IV DISPOSIZIONI FINALI**

### **Articolo 19 (Disposizioni finali)**

1. I termini previsti dagli articoli 11, 14, 15, 16 e 17 del presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno<sup>78</sup>.
2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo.
3. Con proprie delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro<sup>79</sup>

---

76 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito le parole: "Ove il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso" con le parole: "Per ciascun ricorso presentato, che sia stato accolto in tutto o in parte" e dopo le parole: "l'intermediario è tenuto a versare" ha inserito le parole: "alla Consob".

77 . Comma aggiunto con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021.

78 . Comma così sostituito con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021. Il comma sostituito recitava: "Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno."

79 . Comma così modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 che ha sostituito la parola: "successive" con la parola: "proprie".

## **DELIBERA N. 19700**

### **ADOZIONE DELLE DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE E DI FUNZIONAMENTO DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 19, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO EMANATO CON DELIBERA N. 19602 DEL 4 MAGGIO 2016**

#### LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTA la propria delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, relativa all'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'adozione del regolamento di attuazione del citato art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTO in particolare l'art. 19, comma 3, del regolamento adottato con delibera n. 19602 del 2016, a norma del quale *"Con successive delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro"*;

## **DELIBERA:**

### **Art. 1** *(Definizioni)*

1. Ai fini della presente delibera, si intende per:
  - a) "regolamento", il regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;
  - b) "relatore", il componente del collegio al quale viene attribuito dal Presidente il compito di illustrare al collegio la singola controversia e di redigere l'atto che la definisce.
2. Per quanto non previsto dal presente articolo si fa rinvio alle definizioni contenute nell'articolo 2 del regolamento.

### **Art. 2** *(Componenti del collegio)*

1. Ai fini della nomina i componenti del collegio trasmettono, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento.
2. I membri del collegio informano tempestivamente il Presidente e la segreteria tecnica di tutte le circostanze che potrebbero far venir meno il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 5 e 6 del regolamento. Nel caso sia il Presidente a dover rendere tale informazione, egli la comunica alla segreteria tecnica e al membro che lo sostituisce ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del regolamento. La segreteria tecnica comunica tempestivamente le informazioni ricevute alla Consob ai fini di quanto previsto dall'articolo 6, comma 4, del regolamento.

### **Art. 3** *(Attribuzioni del Presidente)*

1. Il Presidente, ferme restando le attribuzioni previste dall'articolo 8 del regolamento e con l'ausilio della segreteria tecnica:
  - a) rappresenta l'Arbitro nei settori di competenza, anche al fine di definire questioni relative all'ambito delle reciproche competenze con altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
  - b) stabilisce il calendario delle riunioni del collegio;
  - c) convoca il collegio, stabilisce l'ordine del giorno e ne dirige i lavori;
  - d) attribuisce, in relazione a ciascun ricorso, il ruolo di relatore a un membro del collegio o a sé medesimo, tenendo conto dei relativi carichi di lavoro e della complessità dei ricorsi presentati;
  - e) sottoscrive le decisioni del collegio;
  - f) vigila sull'osservanza da parte dei componenti del collegio delle previsioni di cui all'articolo 7 del regolamento, comunicando alla Consob le eventuali violazioni accertate;

g) esercita ogni altra funzione prevista dalle disposizioni di legge o di regolamento.

**Art. 4**  
*(Attribuzioni del relatore)*

1. Il relatore, esaminato il ricorso assegnatogli, illustra al collegio gli aspetti di fatto e di diritto della controversia e propone la possibile soluzione.

2. Una volta adottata la deliberazione, il relatore redige la decisione, che è trasmessa al Presidente per la sottoscrizione.

**Art. 5**  
*(Attribuzioni della segreteria tecnica)*

1. La segreteria tecnica cura gli adempimenti necessari per la composizione e il funzionamento del collegio e per l'assunzione delle decisioni e fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza.

2. La segreteria tecnica, fermi restando i compiti attribuiti dall'articolo 9 del regolamento:

- a) riceve i ricorsi presentati dagli investitori e procede all'apertura e alla tenuta dei fascicoli relativi alle controversie;
- b) accerta la regolarità e completezza della documentazione presentata dalle parti e, ove necessario, chiede eventuali integrazioni fissando i termini per la trasmissione;
- c) verifica i presupposti per l'avvio della procedura e ne dà comunicazione alle parti;
- d) effettua le comunicazioni e riceve la documentazione dalle parti;
- e) rende disponibili a ciascun componente del collegio, prima della riunione in cui viene discusso il ricorso, la relazione ed il fascicolo formati ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del regolamento;
- f) sottopone al Presidente il calendario delle riunioni del collegio e l'ordine del giorno di ciascuna riunione;
- g) assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- h) cura la gestione dell'archivio dell'ACF;
- i) verifica il rispetto degli adempimenti degli intermediari connessi all'adesione all'ACF e segnala eventuali violazioni alla unità organizzativa competente;
- j) tiene l'elenco degli intermediari che aderiscono all'ACF;
- k) cura la classificazione delle decisioni e la loro pubblicazione sul sito internet dell'ACF;
- l) vigila sull'attuazione delle decisioni da parte degli intermediari e ne informa il collegio; provvede alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento da parte dell'intermediario sul sito web dell'ACF;

m) cura gli adempimenti finalizzati all'acquisizione delle somme a copertura delle spese del procedimento ai sensi dell'articolo 18 del regolamento;

n) cura gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ACF alla rete Fin.Net.

3. La segreteria tecnica cura le attività connesse alla predisposizione della relazione annuale sull'attività dell'ACF nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo e la sottopone all'approvazione del Presidente per la trasmissione alla Consob e la pubblicazione nel sito dell'Arbitro.

4. Il responsabile della segreteria tecnica partecipa al tavolo di coordinamento e indirizzo previsto dall'articolo 141-octies, comma 3, del codice del consumo.

#### Art. 6 (Convocazione delle riunioni)

1. La segreteria, sulla base del calendario delle riunioni approvato dal Presidente, trasmette al collegio la convocazione, che riporta il luogo, la data, l'ora di inizio e l'ordine del giorno della riunione.

2. La convocazione deve pervenire, per via telematica, ai componenti del collegio con congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione. Contestualmente alla convocazione viene resa disponibile la documentazione relativa agli argomenti posti all'ordine del giorno.

3. I componenti comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica gli impedimenti alla partecipazione alla riunione, al fine di consentire la convocazione del membro supplente, al quale sarà inoltrata la comunicazione di cui al comma 2 almeno tre giorni prima della riunione, salvo casi di urgenza. Quando l'impedimento emerge nel corso della riunione, la trattazione del ricorso è rinviata.

4. Il componente che effettua la comunicazione prevista dall'articolo 7, comma 3, del regolamento è sostituito quando dichiara, motivando, la propria astensione ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

5. I componenti del collegio accedono alla documentazione relativa agli argomenti all'ordine del giorno e producono gli atti di loro competenza attraverso le dotazioni e le procedure informatiche predisposte dalla Consob.

6. Per motivi di urgenza, l'ordine del giorno può essere integrato dal Presidente, con il consenso unanime degli altri componenti, anche immediatamente prima della riunione.

#### Art. 7 (Svolgimento delle riunioni)

1. Il collegio si riunisce di norma una volta alla settimana. Per far fronte a flussi di ricorsi di particolare rilevanza, il collegio può essere convocato anche più volte alla settimana, utilizzando, se del caso, anche in sede di prima convocazione, i membri supplenti.

2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i componenti. Alla riunione assiste un componente della segreteria tecnica con funzioni di segretario verbalizzante.

3. Le riunioni, su decisione del Presidente, possono svolgersi anche mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in teleconferenza o in videoconferenza, a condizione che tutti i partecipanti alla riunione possano essere identificati e sia loro consentito di seguire la riunione e di intervenire

in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati nel corso della riunione stessa, dandone conto nel relativo verbale.

4. Il Presidente verifica la regolarità della costituzione e della convocazione del collegio, ne coordina l'attività e dirige la discussione.

5. Il collegio può rinviare la trattazione del ricorso, nel rispetto del termine per la conclusione del procedimento, oltre che nei casi di cui all'articolo 11, commi 8 e 9, del regolamento, quando si rendono necessari ulteriori approfondimenti sulle questioni oggetto del ricorso ovvero quando non sia stato possibile procedere nel corso della riunione ad una sua compiuta trattazione.

#### **Art. 8** **(Decisione)**

1. Il Presidente, udita l'illustrazione del ricorso da parte del relatore, modera e dirige i lavori del collegio. La deliberazione è adottata a maggioranza ai sensi dell'articolo 7, comma 5, del regolamento.

2. Adottata la deliberazione, il relatore provvede alla redazione in lingua italiana della decisione che deve contenere:

- l'indicazione della composizione del collegio, del relatore e delle parti;
- una adeguata motivazione, con la sintetica esposizione dei punti di fatto e di diritto ritenuti risolutivi;
- il dispositivo;
- il luogo e la data della deliberazione.

3. La decisione, una volta sottoscritta dal Presidente, viene, a cura della segreteria tecnica, numerata progressivamente, conservata in un apposito archivio elettronico, inserita nel fascicolo della controversia e comunicata alle parti. Nel caso in cui il Presidente sia impossibilitato a sottoscrivere la decisione, la stessa è sottoscritta dal membro nominato dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio presente alla riunione in cui è stata adottata la decisione o, in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

**Art. 9**  
*(Processo verbale)*

1. Il verbale della riunione, redatto dal segretario verbalizzante, riporta:

- il luogo, la data e l'ora di inizio e di fine della seduta e le eventuali interruzioni;
- i nomi dei componenti del collegio presenti;
- l'ordine del giorno;
- per ciascun argomento trattato, gli elementi essenziali della discussione, il risultato delle votazioni e il dispositivo della decisione. I componenti possono far inserire proprie dichiarazioni a verbale.

2. Il verbale, sottoscritto dal Presidente e dal segretario verbalizzante, viene, a cura della segreteria tecnica, numerato progressivamente e conservato in un apposito archivio elettronico.

**Art. 10**  
*(Disposizioni finali)*

1. La presente delibera, pubblicata nel Bollettino della Consob, si applica dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, determinata dalla Consob medesima con apposita delibera.

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

## **DELIBERA N. 19701**

### **ADOZIONE DEL CODICE DEONTOLOGICO PER I COMPONENTI DEL COLLEGIO DELL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE, DI CUI ALL'ARTICOLO 7, COMMA 1, DEL REGOLAMENTO EMANATO CON DELIBERA N. 19602 DEL 4 MAGGIO 2016**

#### LA COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

VISTA la legge 7 giugno 1974, n. 216, e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;

VISTO l'art. 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante *"Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari"*;

VISTO il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, recante *"Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori in attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della legge 28 dicembre 2005, n. 262"*;

VISTO, in particolare, l'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del richiamato decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTA la propria delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, relativa all'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'adozione del regolamento di attuazione del citato art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo n. 179 del 2007;

VISTO, in particolare, l'art. 7, comma 1, del regolamento adottato con delibera n. 19602 del 2016, a norma del quale *"I componenti dell'organo decidente ... osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob..."*;

VISTA la propria delibera n. 19700 del 3 agosto 2016, di adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie;



## **DELIBERA:**

### **Art. 1**

#### ***(Ambito di applicazione)***

1. Il presente codice definisce principi di comportamento e stabilisce regole deontologiche per i componenti, effettivi e supplenti, dell'organo collegiale decidente dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

### **Art. 2**

#### ***(Principi generali)***

1. I componenti del collegio conformano la propria condotta ai più elevati canoni di indipendenza, neutralità e terzietà.

2. Essi si attengono, nell'assolvimento dei compiti e dei doveri attribuiti, ai principi di correttezza, integrità morale, lealtà, professionalità, efficienza e riservatezza.

### **Art. 3**

#### ***(Indipendenza, neutralità e terzietà)***

1. I componenti del collegio assumono le proprie decisioni in piena indipendenza ed autonomia, nella rigorosa applicazione dei principi e delle norme stabilite dalle fonti superiori, respingendo qualsivoglia indebita pressione, diretta o indiretta ed evitando di creare o di fruire di situazioni di privilegio.

2. Essi operano in posizione di assoluta neutralità e terzietà rispetto alla controversia che sono chiamati a decidere e alle parti coinvolte, evitando l'assunzione di comportamenti che possano determinare trattamenti di favore o anche la sola apparenza di essi. A tal fine i componenti del collegio non accettano incarichi e non intrattengono rapporti con intermediari, associazioni rappresentative di intermediari ovvero associazioni rappresentative di consumatori, tali da poter compromettere la loro indipendenza di giudizio o, comunque, tali da vulnerare la percezione della loro neutralità e terzietà.

3. La divulgazione di contributi scientifici o accademici nelle materie oggetto della cognizione dell'Arbitro deve essere effettuata in modo da evidenziare il carattere personale delle opinioni espresse, in nessun modo riconducibili all'ufficio ricoperto e al collegio.

### **Art. 4**

#### ***(Correttezza, integrità morale e lealtà)***

1. I componenti del collegio:

- a) non utilizzano per fini diversi da quelli strettamente connessi all'espletamento dei propri compiti le notizie e le informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta, sulle quali mantengono il segreto ai sensi dell'articolo 7, e non si avvalgono della propria posizione per ottenere benefici o privilegi di qualsiasi genere;
- b) non accettano, fatto salvo il compenso espressamente previsto per l'ufficio ricoperto, altri vantaggi, regali o utilità, per sé o per altri;
- c) utilizzano i mezzi, le dotazioni e le risorse messe a loro disposizione al fine esclusivo di assolvere alle proprie funzioni, nel rispetto dei principi di coerenza, efficacia ed economicità;

d) valutano con obiettività, tempestività e rigore l'esistenza di situazioni tali da incidere, anche solo in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà e ne danno comunicazione immediata al Presidente ed alla segreteria tecnica.

2. I componenti del collegio curano la correttezza dei rapporti con i mezzi di comunicazione, astenendosi dal fornire o divulgare notizie sulle opinioni espresse durante le riunioni ed evitando la costituzione o l'utilizzazione di canali informativi personali, riservati o privilegiati.

#### **Art. 5** **(Conflitto di interessi)**

1. I componenti del collegio evitano qualsiasi situazione che possa dar luogo a conflitti di interessi, anche solo apparenti, ovvero che possa in qualsiasi modo incidere, anche in apparenza, sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.

2. I componenti del collegio verificano, quando sono investiti di una controversia e durante lo svolgimento del procedimento, l'esistenza di:

- a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti;
- b) interessi relativi all'oggetto della controversia, diretti o indiretti, personali ovvero del coniuge, di conviventi, di parenti entro il terzo grado o affini entro il secondo;
- c) ogni altra circostanza, anche sopravvenuta, idonea a incidere sulla loro indipendenza, neutralità e terzietà.

3. I componenti del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica le situazioni di conflitto di interessi, anche solo apparente, ovvero ogni altra circostanza rilevante ai sensi del comma 2.

4. Il componente che effettua la comunicazione di cui al comma 3 è sostituito da un membro supplente quando dichiara, motivando, la propria astensione, ovvero in ogni altro caso in cui, valutata ogni circostanza rilevante, il Presidente ne reputa la opportunità.

#### **Art. 6** **(Professionalità ed efficienza)**

1. I componenti del collegio assolvono alle proprie funzioni con diligenza e professionalità, riservando a tutti gli affari trattati il tempo necessario ad una loro puntuale ed approfondita disamina. Essi assicurano la puntuale partecipazione alle riunioni del collegio, comunicando tempestivamente le eventuali assenze al fine di consentire la convocazione dei membri supplenti.

2. I componenti del collegio assicurano, in particolare, che i provvedimenti alla cui adozione concorrono, all'esito di una compiuta valutazione delle allegazioni e della documentazione prodotta, siano corredati da una adeguata motivazione, idonea a rappresentare fedelmente il percorso logico e giuridico seguito, e siano privi di espressioni irrispettose o offensive.

**Art. 7**  
**(Riservatezza)**

1. I componenti del collegio sono tenuti al segreto di cui all'articolo 7, comma 4, del regolamento. Essi in ogni caso si astengono dal rilasciare comunicazioni e dal manifestare opinioni e giudizi in merito alle decisioni da assumere e ai procedimenti in corso prima che le deliberazioni conclusive siano state formalmente comunicate alle parti.

**Art. 8**  
**(Vigilanza sul rispetto del codice)**

1. Il Presidente, con l'assistenza della segreteria tecnica, vigila sul rispetto del presente codice e comunica senza indugio alla Consob tutti i fatti e le circostanze che possano integrarne la violazione.

2. La Consob, anche tenuto conto delle segnalazioni di cui al comma 1, valuta l'osservanza delle disposizioni del presente codice al fine della adozione degli opportuni provvedimenti, ivi compreso quello contemplato all'articolo 5, comma 8, del regolamento.

**Art. 9**  
**(Disposizioni finali)**

1. La presente delibera, pubblicata nel Bollettino della Consob, si applica dalla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, determinata dalla Consob medesima con apposita delibera.

3 agosto 2016

IL PRESIDENTE  
Giuseppe Vegas

### PROTOCOLLO DI INTESA TRA LA BANCA D'ITALIA E LA CONSOB IN MATERIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

LA Banca d'Italia e la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa ("Consob"):

VISTO l'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, "*Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*" (TUB), sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;

VISTO l'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, "*Testo Unico della Finanza*" (TUF) e successive modificazioni o integrazioni, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori;

VISTO il provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, recante Disposizioni in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;

VISTA la deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB) e successive modificazioni;

VISTE le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" emanate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009 e successive modifiche (*Disposizioni ABF*) e, in particolare, la sezione I, paragrafo 4, che individua l'ambito di competenza del sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle medesime disposizioni, denominato "*Arbitro Bancario Finanziario*" o "*ABF*";

VISTA la delibera n. 19602, adottata dalla Consob in data 4 maggio 2016, e successive modificazioni, con cui è stato costituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adottato il Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 (Regolamento ACF) e, in particolare, l'articolo 4, che identifica l'ambito di operatività dell'Arbitro;

CONSIDERATO che, ai sensi della sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del TUB ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento ACF, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF;

VISTA la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

VISTO il decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori*";

VISTO l'art. 141-octies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), introdotto dal decreto legislativo del 16 agosto 2015, n. 130 (di recepimento della citata direttiva 2013/11/UE), che – per lo svolgimento delle funzioni di cui agli artt. 141-nonies e 141-decies del medesimo Codice del consumo come modificato dal decreto legislativo n. 130/2015 – ha designato la Banca d'Italia e la Consob quali Autorità nazionali competenti sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie con il compito, tra l'altro, di verificare il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio;

VISTE le competenze istituzionali della Banca d'Italia;

VISTE le competenze istituzionali della Consob;

VISTA la sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, che prevede un protocollo d'intesa ai fini del coordinamento tra l'ABF e l'ACF;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Regolamento ACF, l'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze;

RAVVISATA l'esigenza di un coordinamento tra l'ABF e l'ACF al fine di promuovere scambi informativi tra i due sistemi e la condivisione di buone prassi, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti;

## **STIPULANO IL PRESENTE PROTOCOLLO DI INTESA:**

### **1. Oggetto e finalità**

Il presente Protocollo, volto a disciplinare forme di collaborazione tra i sistemi ABF e ACF, ha ad oggetto l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi, su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei sistemi e su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Il presente Protocollo ha la finalità di: i) prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o di incertezze operative nella delimitazione degli ambiti di rispettiva competenza nelle materie di interesse comune; ii) tutelare la clientela, orientandola nella corretta individuazione del sistema competente; iii) promuovere la condivisione di buone prassi emerse nello svolgimento dell'attività di supporto svolta dalle rispettive Segreterie tecniche chiamate a garantire il buon funzionamento del sistema ovvero dell'attività decisoria dei Collegi; iv) favorire la condivisione dei criteri per l'esercizio dell'attività di verifica nel ruolo di Autorità nazionale competente sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie.

La Banca d'Italia e la Consob si impegnano a favorire la collaborazione tra i rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie e il raggiungimento di soluzioni che assicurino una tutela effettiva alla clientela.

### **2. Delimitazione delle competenze dell'ABF e dell'ACF**

L'ambito di competenza dell'ABF e dell'ACF, definito dalle relative fonti normative, è interpretato avendo precipuo riguardo all'oggetto del rapporto, del contratto o dell'operazione di cui al ricorso e alla sua attinenza alle competenze istituzionali della Banca d'Italia e della Consob.

### **3. Collaborazione - Strumenti di coordinamento**

La collaborazione tra i sistemi di risoluzione si realizza principalmente mediante il confronto su: i) questioni giuridiche di possibile comune interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) questioni procedurali e organizzative per il buon funzionamento del sistema; iii) profili applicativi concernenti lo svolgimento dell'attività di verifica, nel ruolo di Autorità nazionale competente ai sensi del decreto legislativo n. 130/2015, del possesso dei requisiti di qualità da parte del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di rispettiva competenza nonché eventuali interventi necessari per il pieno allineamento ai requisiti previsti dalla normativa.

Il coordinamento tra i sistemi si svolge mediante i seguenti strumenti: i) incontri periodici (a cadenza almeno semestrale o su specifica richiesta) tra il Presidente dell'ACF e/o componenti del Collegio dell'ACF e il Presidente del Collegio di coordinamento dell'ABF e/o uno o più Presidenti dei Collegi territoriali dell'ABF, aventi ad oggetto questioni, di rito o di merito, di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) riunioni (a cadenza periodica o su specifica richiesta) tra le strutture di supporto, nel caso in cui il confronto abbia ad oggetto questioni procedurali e organizzative ovvero concernenti l'attività svolta nel ruolo di Autorità nazionale competente; iii) partecipazione congiunta a iniziative formative su questioni di comune interesse; iv) scambi periodici di informazioni relative alla casistica dei ricorsi dichiarati, dai rispettivi organi decidenti, inammissibili a motivo della rilevata incompetenza per materia.

L'ABF e l'ACF condividono iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria, per favorire una maggiore comprensione da parte della clientela dei propri diritti e degli strumenti di tutela disponibili e orientarla nella corretta proposizione del ricorso all'organismo competente. Le strutture di supporto collaborano tra loro anche mediante lo scambio, di iniziativa o su richiesta, di ogni informazione, emersa nell'attività dell'ABF e dell'ACF, ritenuta utile ai fini dello svolgimento delle rispettive funzioni, nel pieno rispetto dell'autonomia decisionale dei Collegi.

#### **4. Riservatezza**

Le Parti contraenti si impegnano a utilizzare le informazioni e i documenti ricevuti nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

#### **5. Validità del Protocollo e procedure di modifica**

Il presente Protocollo d'intesa ha validità quinquennale e potrà essere integrato e/o modificato di comune accordo tra le Autorità al fine di assicurare un più efficace perseguimento delle finalità indicate nell'articolo 1.

#### **6. Pubblicità del Protocollo**

Le Parti contraenti danno pubblicità al presente Protocollo con le modalità previste per i rispettivi provvedimenti. Il Protocollo viene inoltre reso disponibile sui siti Internet della Banca d'Italia e della Consob.

#### **7. Entrata in vigore**

Il presente Protocollo entra in vigore dalla data di firma del medesimo.

19 marzo 2020

per la Banca d'Italia

Il Governatore Ignazio Visco

per la Consob

Il Presidente Paolo Savona









**Arbitro  
per le Controversie  
Finanziarie**

[www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)